Le Département de l'assurance : services administratifs et extérieurs

Edito

Pour le département de l'assurance, composé des services de l'assurance (Assurabilité, Indemnités, Administration médicale, Assurances hospitalisation et Soins de santé), du réseau de nos 10 centres de services et 11 secrétariats locaux et d'un pool coordination Services Aux Membres, 2010 fut l'année de la consolidation des actions entreprises en 2008 et 2009 dans le cadre du développement des axes stratégiques de la mutualité.

Un autre évènement a également marqué les esprits, à savoir le départ en prépension fin d'année de Michel BODSON qui fut attaché à la mutualité pendant plus de trente ans et chef d'un service de plus de 30 personnes regroupant les indemnités, l'administration médicale indemnités, la cellule juridique et la cellule assurances hospitalisation. Ce fut l'occasion de le fêter dignement mais aussi de passer le relais et ainsi installer et confirmer Julie DESSY dans sa fonction de chef de service pour l'ensemble de ces domaines.

En 2010, de nombreux projets «axes stratégiques» entamés en 2008-2009 ont été consolidés et ont mobilisé les acteurs des différents services du département :

Développement de notre service aux membres

Dès le 1er janvier, tous nos centres de services ont été ouverts le mardi après-midi, ainsi que sur le temps de midi les jours de marché local. Dans un avenir proche, les secrétariats locaux de Herstal et Hannut devraient se muer en véritables centres de services et adopter la même extension horaire.

Dès le mois d'août, nos conseillers mutualistes ont eu le plaisir de pouvoir accueillir nos membres du quartier du Longdoz dans un tout nouveau bureau au pied de la «Médiacité».

Plusieurs permanences en entreprises ont vu le jour et la fonction de conseiller mutualiste en entreprise a pris son envol :

- au cœur du zoning industriel des Hauts-Sarts avec l'objectif d'offrir aux 289 entreprises et aux 8.000 travailleurs un service MC complet mais aussi de développer notre expertise au service des services GRH des entreprises pour toutes les questions liées à la maladie, la maternité, les accidents, les hospitalisations... de leurs travailleurs ;
- au CHR de la Citadelle (3.600 travailleurs) ;
- au CHU (4.000 travailleurs) ;
- au sein de 2 entreprises de travail adapté ;

et des contacts ont été pris avec d'autres acteurs importants de la région liégeoise.

Développement de notre service aux hôpitaux

De septembre à décembre, les 12 hôpitaux liégeois sont entrés progressivement dans le système REFAC (projet national qui vise la réorganisation de nos circuits de tarification et la modification de la collaboration avec les prestataires de soins).
Avant ce système, nos tarificateurs soins de santé traitaient et corrigeaient les factures des affiliés de la seule mutualité chrétienne de Liège pour tous les hôpitaux de Belgique.
Avec REFAC, nos gestionnaires de dossiers guident les tarificateurs des hôpitaux et valident en étroite collaboration avec eux, les factures hospitalières de tous les affiliés mutualistes chrétiens, quelle que soit leur mutualité d'affiliation, mais uniquement pour les 12 hôpitaux de la région.
Des contacts professionnels solides se sont installés entre nos gestionnaires de dossiers hôpitaux et nos partenaires des établissements hospitaliers.

La formation «fidélisation et recrutement»

Le programme de formation «fidéliser et recruter», destiné dans un premier temps à tous les conseillers mutualistes et leurs responsables régionaux, s'est déroulé tout au long du 1er semestre et a pu aboutir à l'élaboration d'un plan d'actions complet visant à soutenir l'évolution de ce métier de 1ère ligne.
Ce plan d'actions s'inscrit dans le contexte suivant :

- remboursement électronique des attestations de soins annoncé pour fin 2013 (projet E–FAC) : nécessité de faire évoluer le métier des conseillers mutualistes,
- mise en œuvre pratique des formations,
- fonctionnement avec des budgets plus étroits,
- nouvelles directives européennes,
- nouvelle configuration du paysager de notre centre de services de Liège.

Inversion du solde des mutations

Plutôt que des mots, quelques chiffres illustrent parfaitement ce travail collectif :

• Fin 2006	=>	solde négatif	- 804
• Fin 2007	=>	solde négatif	- 696
• Fin 2008	=>	solde négatif	- 142
• Fin 2009	=>	solde positif	+ 221
• Fin 2010	=>	solde positif	+ 325

Et donc un solde en progression de 1.129 unités en 5 ans.

Perspectives 2011

- Au niveau du réseau : un des objectifs des axes 2008-2010 était de «rencontrer les inconvénients liés à la structure actuelle du (trop gros) département de l'assurance en lien avec la recherche d'une meilleure cohésion direction-cadres».

La mise en place de la nouvelle structure proposée au Conseil d'administration en décembre 2010 constituera donc dès janvier 2011 un premier objectif important de cet axe. Plusieurs défis sont à relever pour atteindre cet objectif :

- réussir la mise en œuvre du plan de réorientation des 2 responsables régionaux qui quittent le réseau ;
- afin de soutenir les 3 responsables régionaux qui acceptent de plus grandes responsabilités, nommer un adjoint à chacun et évaluer régulièrement le fonctionnement des 3 régions ;
- grâce à cette structure plus légère, atteindre une plus grande fluidité des informations et surtout encore plus de transversalité dans les différents projets et actions à mener tant au sein du département mais encore plus en inter-départements ;
- la nécessité de repenser le contenu des missions et du travail des comités de secteur avec l'ensemble des acteurs concernés et en responsabilisant un cadre par secteur dans ce suivi.

Dès 2011, le défi sera d'envergure pour l'ensemble des conseillers mutualistes avec la mise en œuvre du plan d'actions «centralisation partielle / remboursement électronique des attestations de soins» afin de nous permettre de préparer au mieux la transition vers l'arrivée de «E-FAC» et de développer, dans nos différents métiers, une série de plus-values adaptées aux besoins de nos membres et de nos autres interlocuteurs (prestataires de soins, hôpitaux...).

- Au niveau des services de l'assurance, il ne s'agit pas tant de modifications de structure mais bien d'intégration :
  - d'un nouvel adjoint à l'Administration médicale Indemnités ainsi que d'un suivi rapproché de la prise de fonction complète de Julie DESSY à la tête d'une grosse entité de la mutualité ;
  - d'un nouvel adjoint au service Soins de santé qui aura en charge la nouvelle cellule «Paiements comptant» regroupant le paiement comptant actuel, la cellule Mutex, le tiers-payant social en développant le contact direct avec les prestataires concernés, le contrôle des remboursements directs en AO et en AC en y ajoutant également les contacts plus directs avec les prestataires dans ce cadre.

- Poursuite des formations entamées dans les axes précédents avec le démarrage de la formation «Ambassadeurs» à destination des services internes. L'évaluation des «effets» de ces formations devra être menée également sur base de critères prédéfinis.

- Poursuite de l'objectif «Développement des conseillers en entreprise et promotion de ce concept» afin d'offrir un service MC complet et de proximité aux membres du personnel des entreprises ou hôpitaux dans lesquelles une permanence est assurée, mais aussi de se positionner comme personne de référence MC pour les services du personnel de ces entreprises ou hôpitaux.

- Le développement et la mise en place de 5 grands projets informatiques et organisationnels touchant l'ensemble des acteurs de la mutualité par l'énergie à y consacrer. Ces projets touchent évidemment directement la qualité de nos relations avec nos membres ou «nos» hôpitaux ou «nos» prestataires de soins.

Nous devons prévoir de pouvoir assurer la coordination transversale de ces différents projets.

- Enfin n'oublions surtout pas l'installation dès mars 2011 de l'ensemble des conseillers mutualistes du centre de services de Liège dans un tout nouveau paysager fonctionnel et convivial. Quelques mois plus tard, ils y seront rejoints par leurs collègues travailleurs sociaux ainsi que par les Médecins-Conseils afin d'offrir à nos membres un accueil complet et rénové, un ensemble de services compétents et professionnels.

La mise en œuvre de l'ensemble de ces projets et plans d'actions ambitieux, dans un contexte budgétaire plus difficile, ne pourra se faire qu'avec la contribution des autres acteurs de la mutualité : service Social, services socio-éducatifs, service Infor Santé, service Communication-Marketing-Logistique, groupes de travail transversaux sur des thèmes prédéfinis tels que le DMG, BIM/OMNIO, communication avec les médecins généralistes...

Demain encore plus qu'aujourd'hui, collaboration, transversalité et soin dans les relations avec tous nos interlocuteurs doivent guider notre savoir-faire plus technique. Nous y travaillons sans cesse et sommes prêts pour relever ces défis...

Joëlle LEHAUT
Directrice du Département de l'Assurance

Les services administratifs

Personnel

Chef de service : Agnès RIGO
Nombre de personnes employées dans le service : 17 (13,7 ETP)

Assurabilité

Missions principales

- La gestion du fichier des membres,
- La gestion des cotisations (Assurance Obligatoire et Assurance Complémentaire),
- La gestion des conventions internationales,
- Le contrôle et la prolongation des droits au remboursement des soins de santé,
- Le contrôle et l'ouverture du droit à l'intervention majorée et au statut OMNIO,
- Le contrôle des revenus pour la détermination du Maximum à Facturer (MAF),
- La gestion des mutations (changement d'organisme assureur) et les transferts (changement au sein des mutualités chrétiennes),
- La gestion des cartes SIS,
- La gestion de l'Epargne Prénuptiale.

Faits marquants

• Au 01-05-2010, de nouvelles règles en matière de coordination des régimes de sécurité sociale de l'Union Européenne ont été instaurées. Un des principaux objectifs est d'arriver à un échange électronique des données entre les différents pays de l'Union Européenne.
Ces nouvelles règles ont engendré quelques changements :
  • adaptation des formulaires existants,
  • le «droit de retour» dans le pays d'origine en matière de soins de santé pour les pensionnés résidant à l'étranger et l'affiliation à l'assurance complémentaire est de ce fait autorisée pour ces membres avec des conditions de territorialité pour certains avantages,
  • la CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie) est délivrée par le pays d'origine et non plus par le pays de résidence,
  • la fin du double assujettissement dans deux pays différents (choix à effectuer).
• Au 01-07-2010, réforme de l'intervention majorée (IM) avec la possibilité d'octroi de l'IM, sur base d'une enquête sur les revenus, aux chômeurs de longue durée - 12 mois de chômage - et aux familles monoparentales. De plus, la perte de qualité n'entraîne plus la perte du droit IM et une séparation de fait porte ses effets après 6 mois au lieu de 12.
• Depuis le 19-04-10, une permanence «Conventions Internationales» a lieu au Centre de services de Liège tous les lundis de 14h à 16h (avec ou sans rendez-vous).
• Un nouveau programme de prolongation automatique des droits des titulaires a été implémenté par l'Alliance. Celui-ci, outre le fait de réduire le nombre d'interventions manuelles en matière de régularisation, permet des actions proactives dans l'intérêt des membres non en règle.
• Au 01-11-2010, un accord bilatéral en matière de Sécurité Sociale est intervenu entre la Belgique et le Québec.

Perspectives

• L'accès à l'intervention majorée, sur base d'une enquête sur les revenus, pour les bénéficiaires du fonds mazout.
• L'attente d'une réforme globale de l'intervention majorée qui verrait une uniformisation en un seul statut des actuels statuts BIM et OMNIO.
• La formation du personnel en tant qu'»ambassadeurs» de la mutualité avec pour principaux objectifs un service aux membres de qualité, la fidélisation de nos affiliés et une collaboration interservices efficace.

Indemnités - Juridique Assurances hospitalisation

Personnel

Chef de service : Michel BODSON / Julie DESSY
Administration médicale : 7 personnes (6,5 ETP)
Assurances hospitalisation facultatives : 7 personnes (6,8 ETP)
Contentieux - Accidents : 5 personnes (4,3 ETP)
Indemnités : 13 personnes (9,5 ETP)

Missions principales

Administration Médecin-Conseil

Cette unité reçoit les certificats médicaux d'arrêt de travail, qui sont à la base de l'ouverture du dossier médical de l'incapacité de travail et en cas de reconnaissance de cette incapacité, du dossier d'indemnisation. Concrètement, cette cellule est le point de départ de tous les dossiers d'incapacité de travail. Le traitement quotidien est donc primordial afin que les dossiers démarrent dans les meilleurs délais.
En outre, cette unité établit les plannings de consultations des Médecins-Conseils, invite le membre à se rendre dans le centre de consultation le plus proche de sa résidence. Pour 2010, 21.563 «avis d'arrêt de travail» ont été réceptionnés (21.576 en 2009 et 20.615 en 2008).
Un autre volet d'activités consiste en une fonction de secrétariat médical étant donné qu'il s'agit de dactylographier les rapports médicaux et de traiter la correspondance des Médecins-Conseils.
Les décisions des Médecins-Conseils relatives aux incapacités de longue durée (plus d'un an) doivent être transmises au Conseil Médical de l'Invalidité (CMI). En 2010, ce sont 2.920 fiches qui ont été transmises.
Depuis 2010, la totalité des documents reçus dans la cellule sont scannés et indexés. Il n'y a dès lors plus aucun nouveau dossier «papier». La majeure partie de l'arriéré a été scanné durant l'été.

Indemnités et invalidité

Cette unité octroie les indemnités d'incapacité de travail, d'invalidité, de repos d'accouchement, d'adoption et de paternité. En 2010, ce sont 15.259 dossiers qui ont fait l'objet d'interventions financières.
Cette cellule assure aussi l'octroi de l'indemnité funéraire pour les travailleurs actifs ou pensionnés et gère les dossiers de saisies et de cessions introduits par des tiers (articles 1409 et 1410 du code judiciaire).

Contentieux - Accidents

Quatre missions spécifiques sont dévolues à cette cellule :
• Procéder aux récupérations, à charge des débiteurs réels, des prestations soins de santé ou indemnités octroyées aux membres à titre provisionnel suite à un accident de droit commun, du travail ou une maladie professionnelle (en application de l'article 136§2 de la loi coordonnée du 14-07-1994). En 2010, un montant de 4.618.695 € a ainsi été récupéré.
• Procéder à la récupération des remboursements de prestations de soins de santé ou d'indemnités octroyées indûment. En 2010, le total des montants récupérés s'élève à 46.381 € pour les soins de santé et 701.812 € pour les indemnités.
• Gérer les dossiers de recours, introduits à l'encontre de la mutualité, devant le Tribunal du Travail.
• Donner suite aux rapports établis par le Service de Contrôle Administratif de l'INAMI en vérifiant la pertinence des remarques formulées, en récupérant les indus ou en réalisant des paiements supplétifs. En 2010, le montant total récupéré s'élève à 24.782 €.

Assurances hospitalisation facultatives

La Mutualité chrétienne de Liège propose 3 types d'assurances de soins hospitaliers : la Base, la Globale +100 et la Globale +200. Le service gère les adhésions, contrôle les cotisations perçues, rembourse les factures d'hospitalisation transmises par les

affiliés. Les factures relatives à l'Hospi solidaire (avantage de l'Assurance Complémentaire) sont aussi traitées par cette cellule.

Faits marquants

- Au 01-01-2011, Madame Julie DESSY remplace, en tant que chef de service, Monsieur Michel BODSON, prépensionné à la fin de l'année 2010.
- Différentes mesures législatives ont été prises pour revaloriser les indemnités d'incapacité de travail :
  - Depuis le 01-01-2010, le congé de maternité des indépendantes peut être prolongé en cas d'hospitalisation prolongée du nouveau-né.
  - Depuis le 01-08-2010, dans le régime des indépendants, augmentation de 20 € sur base mensuelle des forfaits octroyés aux titulaires «avec charge de famille» en incapacité primaire et en invalidité sans cessation d'entreprise (25 € pour les titulaires «isolés»).
  - Au 01-09-2010, les indemnités des salariés et des indépendants ont été indexées. De plus, à cette même date, les indemnités d'invalidité pour les titulaires salariés dont l'incapacité de travail a débuté entre le 01-01-2004 et le 31-12-2004 ont été revalorisées (+ 2 %).
  - Depuis le mois de mai 2010, une prime annuelle (en mai) est versée aux titulaires dont la durée de l'incapacité a atteint au moins 5 ans au 31 décembre de l'année qui précède. Au 1er mai 2010, cette prime était de 75 €.
- Dans le cadre de l'Assurance Complémentaire :
  - Pour les soins réalisés à partir du 01-01-2010, remboursement du ticket modérateur pour les enfants jusqu'à la veille de leur septième anniversaire.
  - Depuis le 01-01-2010, nouvelle intervention pour les séjours en convalescence de type «aigu». Moyennant le respect de certaines conditions, intervention à concurrence de 50 % de la quote-part patient avec un maximum de 16 € par jour et de 30 jours par année civile.
- Depuis le 01-06-2010, les dossiers d'incapacité de travail sont scannés en prétraitement. Cela signifie que tous les documents doivent être scannés et indexés avant de pouvoir tarifer les dossiers. Cela a engendré une réorganisation du travail.

Perspectives

- Nos programmes informatiques étant technologiquement dépassés, l'ANMC a dégagé un important budget en vue de redessiner l'ensemble des programmes utilisés par le service Indemnités. Il s'agit du Master-plan indemnités dont l'aboutissement est prévu pour 2015.
- Utilisation de la seule application ComforM (gestion uniforme des lettres et formulaires pour l'ensemble des mutualités) pour tout échange de courrier.

Soins de santé

Personnel

Chef de service : Karin PETERS
Nombre de personnes employées dans le service : 32 (28,9 ETP)

Missions principales

- Vérification, tarification et introduction des factures relatives aux prestations de soins de santé transmises dans le cadre du tiers-payant par les établissements hospitaliers, médecins, paramédicaux, laboratoires...
- Vérification des prestations de soins de santé remboursées par les conseillers mutualistes.
- Tarification des prestations transmises par les conseillers mutualistes et dont le remboursement est centralisé au service soins de santé.
- Gestion des demandes soumises à l'accord du médecin-conseil : soins infirmiers, kinésithérapie, orthodontie, rééducation fonctionnelle, appareil auditif, chaussures orthopédiques, médicaments...
- Gestion des remboursements dans le cadre du maximum à facturer (MAF), des forfaits d'incontinence et malades chroniques.

Faits marquants

Nouveau système de rémunération des pharmaciens

Pour les délivrances jusqu'au 31-03-2010 y compris, les pharmaciens étaient rémunérés via un pourcentage du prix de vente des médicaments au public. Dès le 01-04-2010, le pharmacien reçoit, pour chaque délivrance, un honoraire de base. Ce montant est fixe et indépendant du prix de la spécialité.
En plus de cet honoraire de base, le pharmacien peut, sous certaines conditions décompter un honoraire spécifique totalement à charge de l'Assurance Obligatoire.

Pour l'instant les honoraires spécifiques prévus sont les suivants :

- prescription de spécialité sous la forme DCI (Dénomination Commune Internationale) : lorsque la prescription est faite sous le nom de la substance principale.
- prescription de spécialité dans le cadre des affections visées par les conditions du chapitre IV (médicament soumis à l'accord du médecin-conseil).

Nouvelle intervention : galactosémie chez les enfants de moins de deux ans

La galactosémie est une maladie génétique rare qui nécessite chez le nouveau-né et le jeune enfant une alimentation spécifique pauvre en lactose et galactose. Sur base d'une notification établie par un pédiatre, une intervention forfaitaire de 60 € par mois est attribuée.

Examen de densitométrie

A partir de septembre 2010, l'examen densitométrique de la colonne vertébrale et de la hanche (DXA) est remboursé chez les patients qui correspondent aux critères médicaux, une fois tous les 5 ans.

Trajet de soins

Mis en place en 2009, le trajet de soins est une mesure qui organise la prise en charge d'un patient chronique atteint d'une maladie déterminée. Actuellement, cette mesure n'a pas rencontré beaucoup de succès dans notre région. L'INAMI encourageant les initiatives d'associations de prestataires visant à promouvoir la médecine préventive (comme par exemple le trajet de soins), le nombre de demandes augmentera probablement en 2011.

Soins infirmiers

La nouvelle procédure électronique permettant une simplification de la charge administrative et un suivi plus clair des demandes n'est pas encore beaucoup utilisée dans notre région. La majorité des infirmières de notre région nous envoie toujours les demandes de soins infirmiers par courrier papier.

REFAC = Réorganisation de la Facturation, de l'Administration et du Contrôle

REFAC est un projet national qui vise la réorganisation de nos circuits de tarifications (tiers-payant), et la modification complète de la collaboration avec les prestataires de soins. De septembre à décembre 2010, les hôpitaux de notre région sont entrés progressivement dans le système REFAC. Avant, nous traitions les factures tiers-payant des affilés de la MC Liège pour tous les hôpitaux de Belgique. Avec REFAC, nous traitons les factures tiers-payant de tous les affiliés MC, quelle que soit la mutualité d'affiliation, uniquement pour les 12 hôpitaux de la région. La collaboration, les circuits et les métiers de certains de nos collègues changent sensiblement. Certains tarificateurs bandes magnétiques évoluent vers une fonction de «gestionnaire de dossiers hôpitaux», contact central pour la facturation (Assurance Obligatoire). Cette fonction comporte aussi un rôle de relais pour les autres services de notre mutualité en rapport avec les hôpitaux.

Dans ce cadre, une nouvelle application, BRM, est développée. Elle permettra d'enregistrer tous les échanges que nous avons au sujet ou avec des hôpitaux.

Perspectives

- Le service Soins de Santé accueillera la cellule Mutex à partir du 01-06-2011, le service comportera alors 36 personnes.
- Les procédures de travail de la Cellule administration médicale devraient évoluer vers une plus grande délégation afin de libérer les Médecins-Conseils de certaines tâches administratives.
- Le scanning n'est utilisé actuellement que pour les dossiers REFAC et nous espérons l'étendre progressivement à d'autres matières.

Les services extérieurs

Notre mutualité exerce ses activités dans les communes des arrondissements de Liège, Huy et Waremme et est structurée en huit secteurs :

Ourthe-Amblève, Fléron, Huy, Waremme, Basse-Meuse, Liège, Ans et Seraing.

En 2010, la gestion de ces secteurs est répartie sur 5 axes géographiques.

L'administration et l'animation de chaque axe sont supervisées par un responsable régional.
Ce ne sont pas moins de 72 conseillers (soit 63,7 ETP) qui sont répartis dans les dix centres de services et les onze secrétariats locaux de notre territoire mutualiste. Cent vingt boîtes aux lettres vertes sont aussi à la disposition des membres qui souhaitent traiter par correspondance.

Missions principales

Dans le cadre de l'Assurance Obligatoire Soins de santé, nos conseillers mutualistes se portent garants du remboursement des prestations de santé pour les prestations des médecins, des dentistes ou des paramédicaux ainsi que du remboursement des prestations relatives aux services organisés dans le cadre de notre Assurance Complémentaire. Les conseillers veillent également à la bonne application des règlements en matière d'assurabilité notamment en ce qui concerne l'inscription des nouveaux membres, le payement des cotisations, le maintien des droits...
Les conseillers mutualistes assurent également l'information, la guidance et l'assistance des membres afin de veiller à l'accès à des soins de qualité pour chacun.
Pour soutenir le processus de démocratisation et redynamiser le tissu mutualiste local, chaque responsable régional et le président du secteur réunissent en «comité de secteur» les administrateurs de la Mutualité, les élus à l'Assemblée générale et les membres engagés dans l'action mutualiste. Ces réunions, qui généralement ont lieu trimestriellement, sont l'occasion d'informer et de débattre des orientations mutualistes sur des sujets tels que la santé, le bien-être, les services et avantages de l'Assurance Complémentaire, la pertinence de notre présence lors de certaines manifestations locales, mais aussi pour donner un avis pour préparer les Assemblées générales de la Mutualité, de Solimut ou de l'Alliance nationale.

Faits marquants

- Renouvellement des instances suite aux élections mutualistes. Les nouveaux comités de secteur se sont mis en place avec un nombre important de nouveaux membres. Ce ne sont pas moins de 75 nouveaux candidats, sur un total de 143 candidats, qui ont rejoint les 8 comités de secteur.
Cette année, les comités de secteur se sont réunis a plusieurs reprises abordant diverses thématiques : présentation du département financier, présentation des différents services et mouvements de la Mutualité, informations sur les points essentiels des Conseils d'administration de la MC Liège ainsi que de l'AG de l'Alliance nationale et de Solimut, préparation et précisions quant au contenu des différentes assemblées générales...
- Participation à différents événement tels que : Papi'on, Baby Days, Retrouvailles, 12-25 heures Vélo de Wégimont (édition spéciale 25ème anniversaire), 24 heures de jogging, Beach Volley de Waremme lors du tournoi des commerçants...
- Participation de l'ensemble des conseillers mutualistes et des responsables régionaux à la formation «Fidélisation et recrutement» et développement des activités de recrutement de nouveaux membres.
- Mise en place sur l'axe Basse-Meuse de relais locaux.
- Action de promotion : distribution de boîtes à pomme, de draps de bain aux minimes d'Oupeye, de vareuses à l'équipe première de Juprelle...
- Déménagement et inauguration du nouveau secrétariat du Longdoz-Médiacité.
- Transformation du Centre de services de Liège et déménagement provisoire en octobre.
- Organisation d'une journée de sensibilisation à la problématique Nord-Sud dans les locaux du Centre de services de Huy. Lors de cette journée, organisée en collaboration avec le MOC de Huy et Solidarité Mondiale, une exposition sur les projets menés au Burkina Faso ainsi qu'une vente d'artisanat étaient proposées.
- Depuis le mois de novembre, le centre de services de Liège est pilote dans le cadre de la décentralisation partielle des attestations de soins. Les affiliés sont invités à déposer leurs attestations de soins dans les enveloppes vertes à l'entrée et celles-ci sont traitées dans la journée.
- Début 2010, désignation d'une adjointe (Lidvine SACRE) à l'axe du Centre.

Perspectives

- Réorganisation des services extérieurs en avril 2011. Le réseau ne sera plus divisé en 5 axes mais en 3 régions : Région Liège-Seraing, Région Hesbaye-Condroz et Région Sud-Est/Basse-Meuse.
- Un appel à candidatures sera lancé en vue de la désignation de deux nouveaux adjoints.
- Etendue de la décentralisation partielle des attestations de soins à tous les centres de services.
- Rénovation du Centre de services de Waremme.
- Déménagement définitif du Centre de services de Liège vers la nouvelle zone aménagée du rez-de-chaussée.
- Participation à des actions de recrutements de nouveaux membres.
- Participation aux événements tels que Baby Days, Papi'on, Retrouvailles, Ribambelle, 12-24 heures Vélo de Wégimont.
- Continuer à développer un réseau de relais locaux et en analyser les résultats.
- Participation aux différents événements dynamiques de la semaine inaugurale de notre bâtiment du XX Août.

La coordination services aux membres

Personnel

Chef de service : Anne VIEILVOYE
Nombre de personnes employées dans le service : 7 (6,3 ETP)

Missions

Cellule Mutex (Mutuelle par correspondance)

3 collaboratrices MC Direct sont chargées du traitement du courrier envoyé par nos affiliés, place du XX Août, via les enveloppes vertes. Ce service permet de traiter le courrier de nos membres dans les 72 heures.

Equipe volante

2 conseillers mutualistes assurent le remplacement des conseillers mutualistes absents dans les 5 axes de la MC Liège.

Conseiller mutualiste en entreprise

2 conseillers mutualistes tiennent des permanences au sein de diverses entreprises dans la région liégeoise. Ces conseillers en entreprise assurent la promotion des services et avantages de la Mutualité chrétienne aussi bien auprès des employés que des employeurs. Dans les entreprises où une permanence est assurée, ce nouveau service permet au service du personnel de connaître une personne de référence et aux employés de bénéficier d'un service de proximité. Le service offert est identique à celui proposé dans tous nos points de contact. Cependant, l'aspect «conseil» est privilégié par rapport au remboursement des attestations de soins. Ce nouveau service est aussi l'occasion de créer des liens privilégiés avec différents acteurs sociaux : délégués syndicaux de la CSC, secrétariats sociaux, chefs d'entreprise...

Faits marquants

• Déménagement de la cellule Mutex à la suite des travaux de rénovation de notre centre de services.
• Mise en place du concept de «conseiller mutualiste en entreprise». Actuellement, les deux conseillers mutualistes en entreprise assurent les permanences suivantes :

• **ZI des Hauts-Sarts – CAP Business Center**
rue d'Abhooz 31 à 4040 Herstal
Depuis le 1er mars 2010
Horaire : Lundi : 13h à 17h
Mercredi : 8h30 à 13h30
Vendredi : 13h à 17h

Le bureau est situé au sein du ZI industriel des Hauts-Sarts qui regroupe environ 300 entreprises assurant plus de 8.000 emplois. Il se trouve dans un centre de services aux entreprises dont les autres locataires sont, entre autres, un secrétariat social, une fiduciaire, un cabinet d'avocats, etc.

• **CHR de la Citadelle**
Depuis le 28 juin 2010
Horaire : lundi de 12h à 14h

La permanence est assurée dans un local situé au sein du service du personnel de la Citadelle. Elle est uniquement accessible aux membres du personnel de la Citadelle.

• **CHU**
Depuis le 31 août 2010
Horaire : mardi de 12h à 15h

La permanence est assurée dans un local proche de l'hôpital de jour. Elle est uniquement accessible aux membres du personnel du CHU.

• **Entreprise de Travail Adapté (ETA) Jean Del'Cour**
Depuis le 1er septembre 2010
Horaire : un mercredi sur deux de 12h à 13h15

La permanence est assurée dans le local syndical. Elle est uniquement accessible aux membres du personnel de l'ETA.

• Les permanences du CHR, du CHU et de l'ETA ont la particularité d'être assurées à l'aide d'un «poste nomade». Ce poste nomade se compose d'un PC portable, d'une connexion Proximus et d'une imprimante qui doivent être transportés et installés par le conseiller mutualiste en entreprise lors de chaque permanence. Ce poste nomade permet d'offrir au sein des entreprises, un service MC identique au service offert dans tous nos points de contact : tous les supports et toutes les applications informatiques sont disponibles.

Perspectives

• Révision de la structure, de l'organisation et de la localisation de la cellule Mutex en prévision des modifications annoncées dans le cadre du remboursement des attestations de soins et de la réorganisation du département de l'Assurance.
• Développement de nouvelles permanences en entreprise, notamment au sein de la société Prayon à Engis.

La défense des membres

Missions

Défendre les intérêts de nos membres par l'organisation d'un service d'assistance juridique individualisé (consultations juridiques, avis médical pour certains dossiers, assistance en justice) dans :

• la réparation des dommages physiques et moraux par les assurances (tiers responsable),
• les litiges avec les prestataires et les établissements de soins : respect de la législation, des réglementations et conventions,

Personnel

Chef de service : Alain STASSART
Responsables défense des membres :
Claudine WILLAUME (1 ETP)
Nelly MIESSE (1 ETP)

- les plaintes concernant l'application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient,
- les plaintes pour accidents thérapeutiques,
- les matières relatives à la législation sociale au sens large,
- les contestations de décisions du Service Public Fédéral Sécurité Sociale, de l'AWIPH, des caisses d'allocations familiales, des CPAS,
- les accidents de travail et maladies professionnelles à titre résiduaire,
- les problèmes dans d'autres domaines du droit relatifs à la maladie et à l'incapacité de travail concernant principalement l'indemnisation des frais médicaux ou de l'incapacité de travail complémentaire à celle prévue par la loi coordonnée du 14 juillet 1994 (contrats d'assurance soins de santé, contrats d'assurance revenus garantis).

Défendre collectivement les intérêts de nos membres pour des problèmes récurrents en matière de facturation de soins de santé ou concernant des principes que nous entendons politiquement défendre de manière collective.

Faits marquants

Augmentation du nombre de dossiers

Depuis l'année 2008, c'est essentiellement la croissance des dossiers relatifs à la sécurité tarifaire qui est à l'origine d'un nombre important de nouveaux dossiers. En 2010, le service a enregistré davantage de demandes individuelles de nos affiliés orientés par les conseillers mutualistes et d'autres services de la mutualité (Solimut, service Social). Ces résultats sont encourageants et sont le fruit d'une amélioration de la collaboration interne, celle-ci devant être davantage source d'approvisionnement pour des dossiers de défense plus collective de nos membres dans les prochaines années. Ainsi, la coopération avec le service Soins de santé et Solimut dans le cadre de REFAC nous permettra d'aborder de manière plus efficace la problématique des suppléments réclamés aux patients en milieu hospitalier et de renforcer la proactivité vis-à-vis de nos membres.

Evolution des dossiers DM

	2006	2007	2008	2009	2010
01 - Allocations familiales	2	0	0	5	10
02 - MAS - AWIPH	33	50	39	45	58
03 - Factures hospitalisation / Honoraires médicaux et paramédicaux / Divers (ambulances, paramédicaux...)	202	389	565	581	386
04 - Responsabilité médicale	77	95	90	72	110
05 - Fonds maladies professionnelles	1	5	2	6	3
06 - Relation malade-soignant	8	10	33	38	24
07 - AMI (recouvrement droits soins de santé et indemnités)	1	2	0	7	65
08 - Assurances	49	43	41	29	34
09 - Accidents de travail	39	22	34	35	39
10 - CPAS	13	8	10	11	13
11 - Tiers responsable	8	5	13	7	22
12 - Ombudsman	0	0	2	8	6
13 - Victimologie	0	0	0	0	49
Totaux généraux	**433**	**629**	**829**	**844**	**819**

Le tableau repris ci-dessus est cependant très réducteur du volume d'activités engendré par le service Défense des Membres, car à ces chiffres, il convient d'ajouter la gestion journalière des dossiers qui étaient déjà en cours avant l'année 2010 et qui n'étaient toujours pas clôturés. Ainsi, la Défense des Membres, c'est aussi 1.137 dossiers toujours actifs au 31-12-2010, 219 rendez-vous avec les membres en permanence et 3.700 entretiens téléphoniques (in et out).

Nouvelles procédures de travail

L'adaptation et l'intégration de nouvelles procédures de travail (REFAC, BRM, CRM, DMSSCAN, CONFORM) et l'application du principe de territorialité au sein de l'ANMC ont suscité beaucoup de travaux préparatoires (réunions, formations, participation à des groupes de travail). L'application du principe de territorialité signifie que notre mutualité est compétente pour la gestion des dossiers «défense des membres» de tous les mutualistes chrétiens (quelle que soit la mutualité d'origine) lorsque ceux-ci ont un problème avec un hôpital situé sur notre territoire.

Loi du 31-03-2010 relative à l'indemnisation des dommages consécutifs à des soins de santé

Les plaintes des victimes d'un accident médical relatives à un dommage causé par un fait postérieur au 2 avril 2010 tombent dans le champ d'application de cette loi, qui crée un nouveau Fonds, le Fonds des accidents médicaux, même si la victime peut toujours invoquer la responsabilité civile, à l'amiable ou devant un juge, pour obtenir une indemnisation du prestataire. Ce Fonds, qui n'a pas encore été instauré, innove sur deux points :

- faciliter, sous certaines conditions, l'accès du patient à une indemnisation en organisant une procédure de règlement amiable,
- indemniser certains accidents médicaux qui ne sont pas indemnisés actuellement par le droit commun.

Le service a participé au groupe de travail «no fault» initié par l'Alliance afin d'adapter tous les documents utilisés dans le cadre de nos circuits «accidents thérapeutiques» (déclarations d'accidents, courriers, questionnaire sur les dommages, brochure, règlement d'assistance juridique...) aux exigences de la nouvelle loi. Une information a également été donnée sur ce sujet à la réunion des cadres du 15 juin.

Collaboration avec l'ASBL en-Vies

A l'initiative du service Défense des Membres, notre mutualité a conclu un accord de collaboration avec l'ASBL en-VIES qui est entré en vigueur au 1er janvier 2010 (voir accord de collaboration page 44).

Les droits du patient

Dans le courant du dernier trimestre 2010, le service a beaucoup investi dans la préparation de la Journée d'études sur les droits du patient. La ligne directrice de cette journée programmée en février 2011 est de se focaliser sur la philosophie de la loi qui est d'améliorer le dialogue entre le patient et son médecin. Nous voulons examiner les limites et les pistes d'améliorations autour de quelques droits fondamentaux qui gravitent autour de la relation patient-médecin.

Marianne CONTER (stagiaire HELMo) a réalisé un travail préparatoire à cette journée d'études, d'avril à juin comportant deux volets :

- analyse des dossiers traités par notre service depuis 2008,
- évaluation de la connaissance de la loi par trois publics distincts :
  - des étudiants de 3ème année en droit à HELMo Saint-Martin,
  - des membres de la Mutualité (77 questionnaires) interpellés dans la salle d'attente du Centre de services de Liège,
  - des membres du personnel de notre mutualité choisis de manière aléatoire (63 questionnaires rentrés).

Le 11 décembre, un exposé a été réalisé au CHU à l'attention de 150 dentistes dans le cadre de l'accréditation INAMI.

Commissions régionale et nationale - plate-forme GIST

En ce qui concerne l'approche collective de la Défense des Membres, celle-ci est a priori une approche qui doit relever autant des structures régionales et nationales, d'où l'importance de l'existence et du bon fonctionnement des Commissions qui ont été instaurées au niveau régional et au niveau national. La Commission régionale francophone s'est réunie à 6 reprises et la cellule nationale à 2 reprises également au cours de l'année 2010.

Les principales problématiques qui ont été traitées sont les suivantes : l'application du principe de territorialité aux dossiers «défense des membres» (description et application de nouveaux processus de travail, analyse des facteurs critiques de succès uniformisation d'un règlement d'assistance juridique pour la sécurité tarifaire...), le dossier juridique électronique, la législation «no fault» (accidents thérapeutiques), la facturation de la chirurgie robotique et de la chirurgie esthétique, les suppléments d'honoraires et de chambre en milieu hospitalier, le nouvel accord médico-mutualiste et les transports.
D'autres problématiques plus spécifiques ont aussi été traitées de manière collective au sein de la de la plate-forme GIST (gestion intégrée de sécurité tarifaire) au sein de notre mutualité. La mise en place d'une telle plate-forme est justifiée par le fait que la sécurité tarifaire concerne de nombreux acteurs au sein de chaque mutualité et «qu'une gestion efficace des problèmes de sécurité tarifaire ne peut se faire que par le biais d'une gestion intégrée». Elle est présidée par Alain STASSART et composée comme suit : Joëlle LEHAUT, Bernadette CORNELIS, Karin PETERS, Annick STEIN, Anne-Marie MERENNE, Claudine WILLAUME et Isabelle MOTTIAUX.

Réalisation d'un plan de communication pour augmenter la visibilité du service

Conférence de presse sur les suppléments d'honoraires médicaux, réalisation de folders sur le service et l'aide aux victimes, internet, intranet...

Perspectives

- Maintenir la qualité du service.
- Organiser des journées d'études ou des conférences sur des thématiques spécifiques (en 2011, Journée d'études sur les droits du patient).
- Continuer notre partenariat avec HELMo, notamment par l'encadrement des stagiaires.
- Adapter le service à l'application du principe de territorialité pour la gestion des dossiers et à la nouvelle législation de la «responsabilité sans faute» pour les accidents thérapeutiques.

Le département socio-éducatif et le médico-social

Edito

2010, année de transition au niveau de l'organigramme du Département. Olivier LOESENBORGH a poursuivi temporairement la suppléance de Jean-Pierre MAILLEUX, au titre d'attaché de direction ayant la responsabilité du département socio-éducatif. Jean-Pierre a pour sa part continué sa mission entamée fin 2009 au centre de convalescence de Spa Nivezé.

2010, une année de renouveau qui a vu les services MSSE et IS emménager dans de tous nouveaux locaux au 5ème étage. Le service Social en a fait de même quelques semaines plus tard au 6ème étage. Renouveau de l'application informatique lancée difficilement en février qui devrait après quelques ajustements permettre un service aux membres de qualité. Renouveau de l'encadrement à Jeunesse & Santé où Dorothée MARDAGA succède à Yannick DE GRAAF au poste de responsable régionale J&S.

2010, une triste année qui nous rappelle qu'un mouvement social repose avant tout sur des personnes engagées, non-permanentes comme professionnelles. Dominique CARPENTIER (collaborateur à la MC depuis 25 ans) et Jean-Marie BLAISE (ancien président régional d'Altéo et volontaire engagé dans le mouvement depuis 25 ans) faisaient parties de cette catégorie de personnalités fortement impliquées dans la vie des mouvements. Ils nous ont malheureusement quittés...

2010, une nouvelle législature mutualiste se met en place. Un constat : la participation de bon nombre de volontaires déjà engagés dans les mouvements ont fait le pas vers les instances de la mutualité. Le souci de défendre les intérêts des jeunes, moins jeunes et personnes handicapées, malades et valides en ressort plus encore renforcé.

2010, une année qui a vu des projets fleurir, s'initier et se concrétiser au sein des trois mouvements et du service Social, à la fois dans le cadre de l'exécution des accords de collaboration, des missions respectives de chacun ainsi qu'au niveau des axes stratégiques.

L'orientation domicile du service social entamée en 2008, se poursuit. Le service Social ouvre ainsi plusieurs chantiers, adapte et élargit son offre de services. Dans le champ du secteur des transports, un décret taxi régissant l'activité de transports d'intérêt général a été mis en place au prix d'une réorganisation importante. Un accord de collaboration avec le CSM de Bra s/Lienne est signé et permet une sécurité tarifaire plus large dans le cadre des transports héliportés. Une étude qualité du service de location de matériel sanitaire est menée avec l'aide du service R&D du secrétariat national, Altéo, Espace Solival et ASD. Enfin, une formation sur les services du domicile à destination des conseillers mutualistes, des travailleurs sociaux et des collaborateurs d'ASD se met en place.

Dans l'attente de 2011, du renouvellement des instances et du 50ème anniversaire qui l'accompagneront, Altéo a poursuivi en 2010 les actions de sensibilisation au handicap dans les écoles primaires et secondaires. Le mouvement a également été à l'origine de la création d'un jeu empruntant les règles du jeu de l'oie dénommé «Promenons-nous dans la ville». Ce nouvel outil pédagogique permet une sensibilisation du tout public à l'accessibilité et à la mobilité dans l'espace urbain. A retenir encore l'élargissement à 4 semaines de plaines associant enfants valides comme enfants présentant un handicap, ainsi que le remarquable dévouement des volontaires qui ont assuré près de 20.000 missions d'accompagnement de malades dans un hiver particulièrement dur et précoce.

Plusieurs assemblées autour de thèmes tels que «la lutte contre la pauvreté», «le processus de deuil - Tourner la page»... ont permis d'associer information et débat au sein du mouvement social des aînés UCP. Un groupe de travail en charge de l'opérationnalisation de la politique vacances a été initié en 2010. Avec les instances du mouvement, ils posent les premiers jalons d'une offre de séjours plus accessibles et plus proches des moins nantis. Ainsi, les séjours dits de proximité (en Belgique) voient leurs prix diminués d'une centaine d'euros. Après ceux de Stockay, Hannut et Waremme, Ans comptera dorénavant aussi un espace Cyber Seniors.

Accessibilité à la santé dans toutes ses dimensions, maître-mot de la mutualité et de ses mouvements. Le succès des plaines et la participation toujours plus nombreuse de jeunes bénéficiaires sous statut BIM-OMNIO aux séjours 7-14 ans et 15-18 ans est la plus belle récompense données aux animateurs pour, leur créativité, leur sage folie, leur prise de responsabilité, leur disponibilité, leur engagement au sein de J&S. Notons encore que 7 animateurs ont suivi la formation Anijhan (animation des jeunes handicapés) à côté des 43 nouveaux participants débutant leur formation d'animateur. 2010 a vu également s'initier un projet de plaine «intergénérationnelle» avec la section MOF J&S et la MRS de la Clairière de Fayenbois qui devrait voir le jour dès 2011.

Infor Santé, à côté de différents événements ou projets détaillés dans les activités du service, a marqué l'année de deux initiatives particulièrement importantes : d'une part la mise sur pied d'une journée Réflexe Santé orientée vers la découverte d'activités sportives, d'autre part en démarrant le cycle de conférences «Stressé ? 6 séances pour retrouver un équilibre» qui ouvre en quelque sorte la voie à la réflexion sur la santé mentale que la MC Liège a décidé d'initier.

Pour le secteur médico-social de la MC Liège, 2010 fut une année de transition marquée principalement par l'investissement de son directeur, Jean Pierre MAILLEUX, au sein du Domaine de Nivezé, centre de convalescence des Mutualités chrétiennes situé sur les hauteurs de Spa. Le Conseil d'administration de l'institution lui a confié une mission d'accompagnement de la direction du domaine qui s'est transformée, en raison du départ de celle-ci après quelques mois, en intérim de la direction assuré en collaboration avec le directeur du Domaine de Massembre jusqu'à la fin de l'année. Cette mission a permis de resserrer les liens entre Nivezé et les mutualités qui constituent son principal réseau en matière de séjours de convalescence. Il s'agit là d'un enjeu particulièrement important pour la mutualité en général dans sa politique de soins à domicile, les centres de convalescence constituant bien souvent un maillon indispensable entre l'hôpital et le domicile. Bien que n'étant pas à proprement parler un partenaire médico-social spécifique à la MC Liège, le domaine de Nivezé fut l'occasion de redynamiser le tissu social mutualiste autour de la préoccupation de type «domicile» de la mutualité.

Les autres collaborations du médico-social ont été maintenues et consolidées durant cette année, à l'exception de celle entamée il y a quelques années avec les PMS libres qui a malheureusement été interrompue en raison d'importantes divergences de vues intervenues au sein des instances. Le représentant de la mutualité au sein de celles-ci s'est donc solidarisé avec les autres membres du CA pour ne pas solliciter une prolongation de son mandat compte tenu des désaccords avec les initiatives proposées par l'Assemblée générale.

De nouvelles perspectives se profilent en 2011 pour renforcer la présence de la mutualité dans des secteurs clés comme la santé mentale ou les soins à domicile, ces deux domaines étant appelés à jouer un rôle essentiel dans le développement des stratégies médico-sociales de la mutualité.

Olivier LOESENBORGH,
Directeur du Département socio-éducatif
et Jean-Pierre MAILLEUX, Directeur médico-social

Altéo

Personnel

Chef de service : Samuel DUFRANNE
Responsable régional : Karl HEUSE
Nombre de personnes employées dans le mouvement : 10 (8,3 ETP)

Missions

Comme mouvement social d'inspiration chrétienne, uni à la Mutualité chrétienne par un accord de collaboration, Altéo :

- associe les personnes malades, handicapées, invalides et valides au projet social,
- est un lieu d'accueil, de reconnaissance, d'expression, de rencontres, de loisirs, d'échanges, d'intégration,
- participe à la construction d'un tissu social,
- est un mouvement :
  - d'information et de promotion de la santé et du bien-être,
  - d'éducation permanente qui associe, forme et favorise la participation active en son sein et au sein de la société,
  - qui défend ses membres, les représente et promotionne l'engagement volontaire. Au niveau régional, Altéo, en plus de nombreux groupes de travail, de réflexion et d'action, a créé 23 groupes locaux qui rassemblent des centaines de personnes fragilisées par le handicap ou la maladie et des personnes valides.

Grâce à l'engagement de plus de 500 volontaires, Altéo a également mis sur pied 8 équipes de solidarités locales qui ont accompli plus de 21.000 missions, a organisé pendant 3 semaines une plaine spécifique pour les enfants polyhandicapés et valides ainsi que, tout au long de l'année, de nombreux séjours de vacances et des excursions.

Altéo, interpelle régulièrement le monde politique notamment en matière de mobilité, d'aménagement du territoire, d'emploi et mène également des actions de visibilité sur les activités sportives adaptées, les ateliers créatifs, les formations...

Faits marquants

Renforcement des collaborations et amélioration de la visibilité des liens qui nous unissent à la MC Liège

Développement d'un plan d'actions autour de trois axes :

- le recrutement et la fidélisation des membres,
- la visibilité du mouvement et de la Mutualité chrétienne,
- le soutien au réseau local.

Excellente collaboration avec le service Transport et accompagnement des malades dans le cadre de l'Assurance Complémentaire de le mutualité

Partenariat

AWIPH

- Participation aux formations organisées par l'AWIPH,
- Participation aux commissions subrégionales de coordination de Liège et de Huy-Waremme qui permettent au mouvement de garder un contact régulier avec le réseau des services et associations dans le secteur de l'aide aux personnes malades et handicapées.

CAP48

- Promotion de CAP48 sur le territoire liégeois en association avec la Mutualité chrétienne et Solidaris,
- Organisation d'une journée de sensibilisation au handicap en collaboration avec Infor Santé, Espace santé, Access plus et le Bercail. Dans ce contexte, CAP48 a organisé avec ses partenaires un souper dans le noir.

Actions de terrain

Le collectif mobilité et le groupe mobilité régional

- L'accessibilité et la mobilité sont des préoccupations majeures du mouvement. Altéo pilote le collectif mobilité Liège-Verviers qui est en contact étroit avec la Société régionale wallonne du Transport et le Cabinet du Ministre Henry.

Différentes actions et réflexions ont été menées, telles que :

- l'accessibilité du rez-de-chaussée de la MC Liège après les travaux,
- la campagne «fourchettes» récompensant les restaurants accessibles,
- une campagne de sensibilisation du grand public au respect des emplacements de parking réservés aux personnes handicapées,
- l'accessibilité des distributeurs de carburant pour les conducteurs handicapés,
- la co-organisation d'un colloque avec GAMAH asbl lors du salon Autonomies sur la conciliation entre les impératifs liés à la sécurité incendie et l'accessibilité aux PMR (personnes à mobilité réduite),
- l'évaluation de la qualité de l'assistance sur les chemins de fer, des mesures d'accessibilité aux Francofolies de Spa, de l'entrée de l'hôpital de Huy,
- l'animation lors de la formation des nouveaux chauffeurs de bus (12 séances entre janvier et octobre 2010),
- la préparation de questions parlementaires et d'une collaboration rapprochée avec le Centre pour l'Egalité des Chances.

Les actions «Citoyenneté»

• Organisation d'une matinée d'étude «Citoyenneté, tous en piste !» sur les modalités de participation à la vie en collectivité pour les personnes malades et handicapées. Cette matinée d'étude a débouché sur une réflexion autour des enjeux liés au processus électoral.

La sensibilisation au handicap dans les écoles

• les journées d'animation dans les écoles sont réalisées par un groupe d'animateurs constitué de personnes bénévoles valides, invalides et handicapées. Ces actions de sensibilisation permettent de mettre en avant le travail de la Mutualité chrétienne et d'Altéo.

• l'atelier «malentendant» a été amélioré par une série de petits jeux permettant aux enfants de retenir quelques conseils pour communiquer avec les personnes sourdes.

La création d'outils pédagogiques pour les sensibilisations

• un jeu de l'oie «Promenons-nous dans la ville» sensibilise les participants à l'accessibilité en milieu urbain.

• une animation «énergie» informe des trucs et astuces pour économiser l'énergie.

L'offre de loisirs

• Dans le cadre du 10ème anniversaire de FéMA (Fédération multisports adaptés), organisation des 24 heures de cyclodanse.

• 4 semaines de plaine adaptée fréquentée par plus de 90 enfants handicapés et une dizaine d'enfants sans handicap.

• Environ 250 personnes, volontaires compris, ont participé à diverses sorties culturelles et festives : visite de Mons, Bruxelles, Spa, Plankendael, Trèves, croisière gourmande sur la Moselle…

• Près de 200 vacanciers sont partis via le programme des séjours de vacances d'Altéo. En moyenne, un accompagnant encadre 1,74 vacancier. Cet investissement humain et financier, pris en charge par la Mutualité, permet aux personnes malades et handicapées d'accéder à une offre de vacances diversifiées.

Participation à Retrouvailles

Perspectives

• Accompagnement des malades : sensibilisation et fidélisation des volontaires en tant qu'ambassadeurs de notre Mutualité

• Organisation d'élections pour le renouvellement des instances.

• Préparation des festivités dans le cadre du 50ème anniversaire d'Altéo : le 3 avril à Liège et le 14 mai à Ciney.

• Renforcement de la visibilité du mouvement : nouveaux outils de promotion, participation au Salon du volontariat et à Retrouvailles, implication dans la campagne nationale «La santé, un droit pour tous !» en partenariat avec les autres mouvements de la Mutualité chrétienne.

• Mise en place d'une commission accessibilité-mobilité à Huy.

• Poursuite, par le groupe de travail et de réflexion ainsi que par le collectif mobilité, des actions et interpellations du monde politique sur la mobilité et l'accessibilité.

• Intensification des actions de sensibilisation au handicap et à la différence dans l'enseignement primaire, secondaire et supérieur.

• Recrutement de nouveaux volontaires.

Jeunesse & Santé

Personnel

Chef de service : Samuel DUFRANNE
Responsable régionale : Dorothée MARDAGA
Nombre de personnes employées dans le mouvement : 7 (5,1 ETP)

Missions

Jeunesse & Santé, est le mouvement social de la Mutualité chrétienne, qui rassemble les jeunes.
Constituée en ASBL, Jeunesse & Santé a pour objectif la promotion de la santé des jeunes par :

• l'organisation d'activités de loisirs à destination des enfants et des jeunes,

• la formation d'animateurs,

• la promotion de la prévention et de l'éducation à la santé au travers de l'ensemble des activités,

• la valorisation des intérêts des jeunes dans le domaine de la Sécurité Sociale.

Faits marquants

- L'organisation d'une chasse au trésor géante dans la ville de Huy : une centaine d'enfants venus de toute la région liégeoise ont répondu présent à ce grand rendez-vous.
- La poursuite du projet de collaboration avec le FOREM dont l'objectif est de sensibiliser les enfants participant aux plaines de vacances aux métiers techniques via différentes animations : construire un jeu électro, composer une mini-mosaïque...
- La participation à Retrouvailles et animation du stand de la Mutualité lors du salon Ribambelle.
- La collaboration avec les Jeunes CSC aux journées «Mode d'Emploi» où 617 élèves venant de 16 écoles différentes ont pu être informés sur les enjeux de la Sécurité Sociale et leur entrée sur le marché du travail.
- Le nombre de participants aux plaines de vacances est en constante augmentation. 11 semaines de plaines ont été organisées, soit 2 semaines à Pâques et 9 semaines pendant l'été. Celles-ci ont été fréquentées par 628 enfants (614 en 2009).
- Le nombre de vacanciers liégeois pour l'ensemble des séjours a augmenté par rapport à 2009, principalement pour la tranche d'âge 7-13 ans.
- 43 jeunes se sont inscrits et ont débuté leur formation d'animateur en décembre 2010.
- La promotion de la santé :
  - «Starting bloque» : animation des ateliers blocus en partenariat avec le service PSEL (Promotion Santé à l'Ecole de Liège). Ce partenaire nous a permis de soutenir 100 étudiants du supérieur section «Arts, Mode et Electromécanique» pour endiguer leur stress lors du premier et du deuxième blocus. Un nouveau partenariat a été établi avec le réseau provincial, par l'intermédiaire de la HEP de chimie et d'ingénieur à Liège.
  - Collaboration avec Infor Santé dans le cadre du Festival international ImagéSanté où des thèmes tels que l'alcool et les jeunes ou l'alimentation ont pu être abordés.

Perspectives

- Le mandat de notre couple présidentiel touchera à sa fin en février 2011. Les appels sont déjà lancés pour reprendre le flambeau.
- Nous espérons développer notre offre de plaines 2011 et passer de 11 à 14 semaines, avec la mise en place d'une plaine de 2 semaines à Fayenbois et en faisant passer la plaine de Liège à 2 semaines d'animation au lieu d'une. Nous espérons renforcer et développer encore plus le partenariat mis en place avec le FOREM.
- Notre offre de vacances jeunes pour 2011 rencontrera quelques changements : une nouvelle destination à la mer, un séjour Péniche en plus et la découverte de nouveaux centres de vacances.
- En 2011, nous renforcerons encore l'avantage financier pour les membres mutualistes pour la participation aux frais des plaines.
- Les animations locales doivent rester un objectif important, car elles répondent à une réelle demande. De nombreux défis seront encore lancés par nos nombreux animateurs.
- Appuyer notre label de qualité d'animation en développant de nouvelles initiatives et partenariats ; poursuivre les collaborations fructueuses avec nos partenaires internes (services Infor Santé et Communication - Marketing) et externes (les PSE, les SAR, les écoles). Proposer des réalisations d'outils de qualité.
- La communication et la publicité restent aussi des vecteurs à développer à une plus large échelle. Nous serons présents au salon Baby Days pour la première fois.
- Notre site internet est en ligne depuis une année. Nous garderons une bonne mise à jour et un suivi régulier grâce à la collaboration des animateurs pour maintenir cette fenêtre riche et colorée vers notre mouvement (www.jsliege.be).

UCP, mouvement social des aînés

Missions

L'UCP est un mouvement social d'éducation permanente d'aînés. Un accord de collaboration scelle son engagement à la Mutualité chrétienne. L'objectif principal de celui-ci est de développer, pour les membres mutualistes chrétiens âgés, une politique générale du 3ème âge face aux problèmes de santé au sens large causés par la vieillesse, l'allongement de la vie et l'évolution démographique. Les activités sont développées sur le territoire de la Communauté française et s'adressent aussi aux aînés fragilisés, aux décideurs politiques et plus largement au monde associatif.

L'UCP milite pour l'engagement citoyen des aînés, pour l'action collective pour plus de justice sociale, pour le maintien du lien social, pour la défense des droits, pour la lutte contre la discrimination et pour la promotion de la santé globale.

En plus des activités de loisirs (sportives, culturelles, formations, rencontres...) et des vacances, l'UCP organise des campagnes d'information, des sondages, des conférences, des ateliers, des animations et formations thématiques. Outre les nombreuses activités organisées chaque semaine (150 clubs sportifs, culturels et amicales sur la région liégeoise répartis en 9 secteurs), l'UCP organise, au niveau local et au niveau régional, des activités ponctuelles et des actions thématiques.

Personnel

Chef de service : Samuel DUFRANNE
Responsable régionale : Stéphanie NOIRHOMME (intérim : Sylvie MARTENS)
Nombre de personnes employées dans le mouvement : 4 (3,5 ETP)

Faits marquants

Assemblées d'informations et de débats

- Mars 2010 : assemblée sur le thème de l'année «Lutte contre la pauvreté» au cours de laquelle les constats, revendications et actions de l'UCP ont été présentés.
- Mai 2010 : conférence-débat animée par une psychologue sur le thème «Tourner la page», comment sortir du deuil et réapprendre à vivre ?

• Octobre 2010 : assemblée avec les cadres sportifs de l'UCP sur l'état des lieux de Sports Seniors à Liège.
• Novembre 2010 : assemblée pour présenter le livre édité par l'UCP : «Envie de Vie ! Produire de la qualité de vie en maison de repos... Ca ne s'improvise pas».

Action Elections

• Organisation d'une journée d'action en présence des représentants des quatre principaux partis. L'UCP, fort de la présence des 200 membres venus de toutes les régionales, y a exprimé son projet de société en présence de la presse. Les politiques ont été invités à développer leurs opinions et propositions en se prêtant au jeu d'une animation.

Commission Vacances Régionale

• Cette commission a pour but de redéfinir l'objectif politique des vacances UCP et de vérifier que celui-ci soit en adéquation avec les objectifs et missions de la mutualité et du mouvement particulièrement en terme d'accessibilité. La 1ère action de cette commission est d'octroyer des réductions sur les séjours en Belgique (notamment 92 € de réduction sur le séjour à Mariakerke).

Viactive

• Programme d'activités physiques conçu pour aider les aînés à maintenir ou améliorer leur autonomie sociale et fonctionnelle, mais aussi leur bien-être. Lancé en 2009, ce programme continue à se développer. Actuellement, 30 «animateurs Viactive» sont formés et un nouveau cycle de formation est prévu chaque année.

Nouvelles technologies

• Les différents cyberclubs ont décidé de se réunir autour d'une seule et même appellation : Espace Cyber Seniors. L'enjeu est de donner de la cohérence grâce à l'uniformisation des ateliers et des conférences donnés dans les différents Espaces Cyber Seniors en régionale de Liège.
• Un nouvel Espace Cyber Seniors a été créé à Ans, ce qui porte le nombre d'Espaces Cyber Seniors à 4 (Ans, Stockay, Hannut et Grivegnée).

Formation BEPS

• Organisation de 3 jours de formation au Brevet européen de Premiers Secours. Cette formation s'adressait aux cadres sportifs ainsi qu'aux accompagnateurs de séjours. Au vu du succès remporté par cette formation, il est prévu de rééditer la formation chaque année.

Fête des volontaires

• Afin de mettre à l'honneur les 300 volontaires qui font vivre le mouvement, l'UCP a organisé une journée sur le bateau Pays de Liège pour les remercier de leur engagement.

Offre de séjours

• En 2010, l'UCP Liège a proposé au sein des brochures nationales 4 séjours pour la saison hiver et 23 séjours pour la saison été. Cette année, le nombre de participants aux séjours a connu une diminution importante. Nous observons une érosion du public de la Régionale de Liège au profit des autres régionales.

Perspectives

• En 2011, une attention particulière sera donnée à la formation des volontaires, au renouvellement des cadres locaux mais aussi au recrutement des membres.
• Poursuite du développement de Viactive.
• Organisation d'une deuxième session pour le Brevet européen Premiers Secours.
• Mise en place de la structure Sports Seniors Liège et une liste de matériel (polos, vestes de sécurité, sacs de sports...) à l'effigie de Sports Seniors sera proposée.
• Poursuite de la réflexion et des actions de la Commission Vacances Régionale pour rendre nos séjours plus accessibles et plus proches du mouvement.
• Par le biais de l'éducation permanente, l'UCP sera particulièrement actif dans les projets suivants : la qualité de vie des aînés, la qualité de vie en MR, le carrefour des générations, la campagne Nord-Sud de Solidarité mondiale, la semaine de la mobilité et la semaine numérique.

Service Social - Pensions - Domicile

Missions

«Un monsieur vient la [Gaby Schoofs, assistante sociale à la MC Liège] voir pour un problème administratif : suite à une agression par un voisin, il a rentré sa déclaration d'accident mais n'a pas encore eu de suivi. Après l'avoir rassuré sur la bonne suite donnée au dossier, Gaby l'écoute. Au-delà des séquelles physiques, il y a la souffrance morale. Elle lui propose de le mettre en contact avec notre service Défense des membres qui pourra l'orienter vers le centre en-Vies, avec qui la MC Liège a un partenariat et qui est spécialisé dans l'aide aux victimes. Ce même service Défense des membres pourra l'aider à constituer un dossier afin de récupérer ses débours personnels».

«Une autre dame qui suit un traitement de chimiothérapie se demande si ses frais de déplacements lui seront remboursés ; jusqu'à présent, ses filles l'accompagnaient à l'hôpital mais il y a 4 heures d'attente! Gaby lui donne les coordonnées de notre service d'accompagnement des malades, prend le temps de lui demander de ses nouvelles puis raccroche avant de replonger dans une nouvelle histoire».

«Gaby a programmé deux visites pour cette après-midi, dont une où elle se rend pour la première fois. Elle rencontre un couple qui souhaite trouver une solution pour payer ses médicaments moins chers».

Ces extraits de l'article paru dans le journal En Marche du 02-09-2010 «Gros plan sur : bien dans sa tête pour aider les autres», illustrent parfaitement le travail quotidien du service Social.

Personnel

Chef de service : Olivier LOESENBORGH
Nombre de personnes employées dans le service : 28 (22,56 ETP)

«Je vais sortir de l'hôpital mais je ne suis pas prête à rentrer chez moi. Où puis-je aller ?»
«Ma mère a une petite pension. Ses droits ont-il été correctement calculés ? Peut-elle bénéficier d'une aide ?»
«Existe-t-il un service qui peut m'aider à faire mon ménage ?»
«Mon épouse vient d'accoucher, elle aurait besoin d'un tire-lait. Est-il possible de le louer ?»
«J'ai reçu un courrier de ma caisse d'allocations familiales. Je ne le comprends pas. Pouvez-vous m'aider ?»
«Je suis malade et je ne peux plus travailler. Je suis indépendant. Que dois-je faire ?»
«Comment puis-je bénéficier des allocations sociales comme la Garantie de Revenu Aux Personnes Agées (GRAPA) ou l'allocation d'Aide à la Personne Agée (APA) ?»
«Depuis mon accident, je me déplace en fauteuil roulant. Ma maison doit être aménagée. Qui peut me conseiller ?»
«Je vis seul et je voudrais être certain, qu'en cas de chute, mes proches pourront intervenir rapidement. Que puis-je mettre en place ?»
«Je viens de perdre mon épouse, je suis perdu... Pouvez-vous m'aider dans mes démarches ?»

Ces questions, nos affiliés nous les posent chaque semaine. La vie n'est pas toujours un long fleuve tranquille. Une maladie, une séparation, une hospitalisation... sont souvent source d'inquiétude et peuvent nécessiter un accompagnement. C'est pourquoi, tous les métiers qui composent, aujourd'hui, le service Social se mobilisent pour assurer, autour de l'affilié, un service de qualité.
Ecouter, informer, orienter, aider, conseiller, trouver des réponses adéquates, accompagner... N'est-ce pas là de bien belles missions pour un service mutualiste ?

Faits marquants

Outre les faits marquants relatifs à chaque entité, d'autres concernent, plus particulièrement, l'ensemble du service :

- Renforcement des complémentarités entre ASD et Mutualité, notamment par la réalisation d'informations/formations destinées aux aides-familiales d'ASD mais aussi par la construction d'un outil (check-list) relatif aux métiers du domicile (aides familiales, aides ménagères, convalescence, service Social...).
- Rencontre de plusieurs (futurs) professionnels du réseau social liégeois (étudiants assistants sociaux, CHR, CEDS, ISoSL site Petit Bourgogne...).
- 13 informations ont été données à un public en rupture de droits sociaux et/ou fragilisé par la maladie. Les thèmes abordés étaient la Sécurité Sociale, l'accès aux soins de qualité, les allocations pour personnes handicapées, les avantages sociaux... Cela concernait environ 224 personnes.
- Accentuation du travail de réseau, à l'interne comme à l'externe. De nombreuses réunions de professionnels ont été organisées : Commission AWIPH, Carrefour des services sociaux liégeois, Commission Santé de Beyne-Heusay, Table ronde du CPAS de Liège, Plate-forme santé d'Amay, Groupe de travail aidants-proches, Comité d'Accompagnement Domicile, Groupe de travail immigra-

tion, Groupe de travail santé/précarité, groupe de travail Kit Pension…

- Amélioration de la visibilité (interne et vers nos partenaires) du service, entre autres par la réalisation et la diffusion de dépliants présentant les différentes entités du service.
- Présence à divers salons : Papi'on (à destination des personnes de 50 ans et plus), Autonomies (à destination des personnes handicapées, dépendantes ou vieillissante), salon des Seniors de Waremme et journée des Insertions (à destination des professionnels du secteur social et des usagers).
- Poursuite de l'étude qualité du service de location de matériel sanitaire en collaboration avec le service Recherche et Développement.
- Signature de l'accord de collaboration avec le Centre Médical Héliporté de Bra-Sur-Lienne.
- Modification d'effectifs au sein du service : Olivier Loesenborgh, chef de service partage son temps de travail entre sa fonction de chef du service Social et celle d'Attaché de Direction au département Socio-éducatif (remplacement de Jean-Pierre Mailleux). Christel Grégoire assure la fonction d'adjointe à mi-temps et renforce ainsi le staff.
- Augmentation du volume horaire de l'ergothérapeute.

Perspectives

- Accompagnement de l'affilié à domicile : mise en place de réunions/formations à destination des travailleurs de première ligne (partenaires, conseillers MC et service social).
- Finalisation du Kit Pension (guide à destination du futur pensionné, lui permettant d'avoir accès à des informations législatives, de loisirs/volontariat et de santé globale).
- Accentuation des collaborations entre l'UCP et le service Pension (enquête qualité de vie, débats sur les ressources des aînés et l'avenir des pensions…). Aboutissement de l'étude qualité et mise en œuvre des recommandations.
- Création d'un guide d'utilisation du matériel sanitaire mis à disposition par Solival et formation des collaborateurs internes et externes, à l'utilisation de ce même matériel.
- Etablissement d'une offre personnalisée d'achat pour les membres ayant loué du matériel pendant une certaine période.
- Dans le domaine informatique : mise en œuvre, pour Solival, d'un nouveau programme de gestion des stocks.
- Réinvestissement du milieu hospitalier par une présentation de l'offre de service du secteur domicile de la MC Liège.
- Retour des permanences sociales et pension dans le bâtiment de la place du XX août.
- Ouverture d'un espace réservé aux aides techniques et matérielles (conseils, location, vente).
- Formation «Ambassadeurs» pour tous les collaborateurs.
- Opérationnalisation du plan stratégique 2011-2013.

Service social

Missions

Le service Social a pour particularité d'être à la fois un centre de service subsidié et agréé par la Région wallonne, ouvert à toute la population, et un service social mutualiste dont les actions s'inscrivent dans le domaine de la promotion de la santé.

L'action sociale peut se décliner de différentes manières, tout en prenant en compte la globalité de la situation de l'affilié en difficulté : écoute, soutien, aide administrative, diffusion d'informations, accompagnement, etc.

Attentif aux inégalités sociales et sanitaires, le service social réserve une attention particulière aux plus vulnérables : les personnes malades, handicapées et/ou en incapacité de travail.

Faits marquants

- L'exercice écoulé permet de comptabiliser 24.221 heures prestées. Plus de 790 heures ont été consacrées à la formation de nos travailleurs sociaux.
- 6.508 dossiers ont été ouverts. Ces dossiers ont nécessité près de 17.000 contacts avec l'usager, des prestataires de soins, des hôpitaux ou autres institutions.
- A noter que 6.414 personnes ont été reçues lors des permanences ou sur rendez-vous et 2.503 personnes ont été rencontrées à leur domicile.
- La rencontre, par nos assistants sociaux, des affiliés sur la voie de l'invalidité (1.506) constitue un moment privilégié. Ces moments de rencontre avec l'affilié, nouvellement affecté par la maladie, sont des opportunités qu'il convient de saisir pour, entre autres, jouer son rôle d'information et de valorisation des droits.
- 13 réunions d'information menées conjointement avec le Médecin-Conseil, le conseiller mutualiste et une animatrice Altéo au bénéfice de 400 affiliés en incapacité de travail à Liège, Huy, Ans, Fléron, Waremme et Aywaille.
- Le partenariat avec le service Défense des Membres s'est décliné, en 2010, autour d'une trentaine de dossiers relatifs, pour leur majorité, à la matière liée aux allocations de handicap mais également aux situations d'accidents thérapeutique, de refus CPAS…
- Mise en œuvre d'une nouvelle application informatique : le Dossier Social Protégé (DSP).
- 198 coupons Article 27 ont été distribués. L'objectif étant de favoriser l'accès à la culture ou aux loisirs, aux personnes présentant des difficultés financières. Cette action permet, au travailleur social, d'aborder les problèmes de l'affilié sous un angle d'approche différent.
- Le fonds social de la MC a permis la prise en charge, de façon ponctuelle, de situations sanitaires et sociales difficiles rencontrées par nos affiliés. L'intervention du fonds a concerné plusieurs domaines : frais d'hospitalisation, paiement de cotisations ACG, montants restant à charge des affiliés dans le cadre de services ACG, soins ambulatoires, services d'aide aux familles…

En 2010, le montant de l'aide octroyée via le fonds social s'est élevé à 38.044 €, pour un total de 163 bénéficiaires. Près de 19 % des interventions avaient trait aux frais médico-pharmaceutiques. 51 % des dépenses étaient directement liées aux soins de santé. Le Fonds social est intervenu dans des frais de prothèses dentaires (15 %) et de lunettes (11 %). 95 % des bénéficiaires de l'intervention du fonds social sont professionnellement inactifs (incapacité de travail, pension, chômage, allocation pour personne handicapée, revenu d'insertion du CPAS).

Service pensions

Missions

Cette compétence spécifique détenue par deux assistantes sociales s'articule complémentairement à la prestation de services du centre de service Social. Notre MC offre, par ce biais, un service d'information et d'intervention expérimenté en matière de législation relative aux pensions mais aussi d'assurance maladie et d'autres législations (maladies professionnelles, accident du travail, allocations pour personnes handicapées âgées).

Quels choix effectuer pendant la carrière et à la fin de celle-ci ? Quels éléments influencent le montant de la pension ? Quelles sont les législations relatives aux différents régimes de pension ? Comment bénéficier de la Garantie de Revenu Aux Personnes Agées ? Telles sont les questions qui peuvent trouver des réponses au service Pensions.

Faits marquants

- Le service continue à susciter beaucoup d'intérêt de la part de nos membres.
- 636 personnes ont été reçues en permanence.
- Les domaines d'activité rencontrés sont, principalement, ceux des législations relatives aux pensions des travailleurs salariés (372) ainsi que celles relatives au cumul de pensions de régimes différents (135). La règlementation des pensions de survie continue à susciter de nombreuses questions de la part de nos affiliés (59).
- Les échanges entre experts pension et travailleurs sociaux se sont poursuivis et devraient donner lieu à l'organisation d'une formation en matière de Garantie de Revenu Aux Personnes Agées.
- Participation à la journée d'étude «avancer en âge avec nos inquiétudes et nos forces» organisée par Vie Féminine Aînées (co-animation d'un atelier sur le thème des ressources financières).
- Poursuite du projet Kit Pension, en collaboration avec l'UCP, Infor Santé et le centre de planning familial Le «37».

Services du domicile

C'est sous cette appellation que sont regroupés les services de l'assurance complémentaire suivants :

Transport des malades

Missions

- La MC Liège (via Solimut) assure un remboursement des frais de transport urgent.
- La MC Liège organise le transport non urgent des affiliés contraints de se déplacer pour des raisons d'ordre médical :
  - Avec l'aide de 200 volontaires (recrutés, formés et encadrés par Altéo dans le cadre de l'accord de collaboration qui lie le mouvement à la Mutualité),
  - Avec la Croix-Rouge (liée par convention à notre Mutualité).
- Le service veille à :
  - Informer les affiliés, les partenaires et les prestataires,
  - Appliquer les règles de remboursement définies par Solimut ou l'assurance complémentaire ou l'assurance obligatoire soins de santé,
  - Faire respecter, par les sociétés d'ambulance, les législations relatives aux transports urgents et non urgents.
- Le service procède au remboursement des frais de déplacement en voiture ou en ambulance privée pour autant que ceux-ci répondent aux critères définis par Solimut ou par l'assurance complémentaire ou par l'assurance obligatoire soins de santé.

Faits marquants

Accompagnement des malades

- 2.130 bénéficiaires ont été véhiculés par 200 volontaires. 21 % des demandes concernaient le secteur de Liège, 17,8 % celui de la Basse-Meuse et 13 % celui de Fléron.
- Une diminution du nombre de prestations (-1.864) a été constatée, ce qui induit une diminution du nombre de kilomètres parcourus (-124.258 km). La moyenne des kilomètres par prestation reste constante (55 km par prestation).
- Augmentation du nombre d'affiliés (60 contre 51, en 2009) concernés par la mesure instaurée en 2008 visant à limiter la participation financière de nos affiliés à maximum 200 € par an.

Transport en ambulance

- En 2010, la collaboration avec la Croix-Rouge a été consolidée, toujours dans le but d'améliorer la qualité de notre service aux membres.
- Positionnement privilégié du service transports (ambulance conventionnée) aux sorties d'hospitalisation.

Convalescence

Missions

La MC offre à ses membres, en ordre d'assurance complémentaire et souffrant d'affections aiguës ou chroniques, la possibilité de bénéficier d'un séjour dans une maison de convalescence.

Faits marquants

- 826 demandes de convalescence ont été enregistrées, dont 527 ont été transmises par les hôpitaux (169 demandes ont émané du CHU de Liège).
- 95 % des demandes de séjour concernaient la maison de Spa-Nivezé.
- 71 % des convalescents présentaient une affection aiguë.
- 75 % des bénéficiaires étaient âgés de + de 70 ans.
- Mise en place d'une intervention supplémentaire sur les séjours consécutifs à une hospitalisation.

Aides techniques et matérielles

Solival, location de matériel sanitaire

Missions

Organiser le prêt de matériel sanitaire pour favoriser l'autonomie de la personne malade, âgée ou handicapée et de faciliter le travail de l'aidant ou du personnel soignant.

Faits marquants

- 1.526 personnes ont bénéficié du prêt de matériel mis à disposition par Solival.
- 3.498 pièces ont été louées parmi lesquelles des cannes (959), des lits électriques (294), des cadres de marche (235), des chaises de toilette (164)...
- Le tire-lait «MEDELA» a toujours beaucoup de succès (+ 19 % en 2010).
- Fin de la location des cannes dans les cliniques Notre-Dame d'Hermalle-sous-Argenteau et de Waremme.

Aménagement du domicile (Solival Wallonie Bruxelles)

Missions

La MC, via Solival Wallonie-Bruxelles, propose conseils et solutions permettant l'amélioration de l'autonomie et de la qualité de vie de la personne dans son environnement quotidien : conseil sur le choix d'aides techniques, projet d'aménagement du domicile, constitution d'un dossier par l'ergothérapeute, possibilité d'accompagnement à la salle d'essai et d'apprentissage, située à Mont-Godinne.

Faits marquants

- 120 dossiers ont été introduits, parmi lesquels 83 visites à domicile ont été effectuées et/ou 29 rendez-vous ont été fixés à la salle d'essai et d'apprentissage de Mont-Godinne.
- Un peu plus de 60 % de ces dossiers concernent des affiliés MC.
- 76 personnes ont été renseignées par téléphone ou lors de permanences à la salle.
- 1972 brochures ont été distribuées.
- Des formations ont été organisées à destination de 101 (futurs) professionnels : découverte des aides techniques mais également, plus spécifiquement information sur les risques de chute et les escarres.
- Création d'une check-list de signaux permettant de détecter, au domicile, les besoins d'aménagement ou de conseils.
- La banque de données (classification ISO) a été alimentée (encodages et descriptions d'aides techniques).
- Collaboration au projet «protocole 3» d'ASD, visant à retarder l'institutionnalisation des patients.

Télé-assistance (Vitatel)

Missions

Relier 24 heures sur 24 une personne âgée, isolée, handicapée, convalescente... à son réseau d'aide, en Wallonie et à Bruxelles. Ce système de télé-assistance permet de sécuriser et de secourir la personne, par une intervention rapide de l'entourage et, si nécessaire, des services de secours et d'urgence.

Faits marquants

- 1.585 dossiers ont été introduits auprès de la centrale VITATEL.
- En 2010, l'intervention de l'assurance complémentaire, au bénéfice des affiliés, s'est élevée à 104.146 €.

Infor Santé

Personnel

Responsable : Françoise DELENS
Nombre de personnes employées dans le service : 2 (1,8 ETP)

Missions

Infor Santé, le service de promotion de la santé de la Mutualité chrétienne, a, au fil des années, fortement développé ses activités et compétences. La mission d'information reste à la base des préoccupations du service. Ce sont pas moins de 28.000 brochures qui ont été diffusées sur l'année 2010, via le réseau des points de contacts de la Mutualité mais également via des professionnels, partenaires ou particuliers.

Promouvoir la santé, ce n'est pas qu'assurer l'accès à l'information, c'est aussi favoriser l'éducation des plus jeunes dans une vision de prévention. Par ses programmes pédagogiques, Infor Santé permet aux enseignants, éducateurs, professionnels de la santé ou du social de réaliser des actions, animations et activités de sensibilisation avec les enfants, des maternelles aux secondaires.

Enfin, la partie en plein développement est le suivi de projets de promotion de la santé sur des sujets très diversifiés. Qu'il s'agisse d'aider une école dans son projet santé, d'organiser des ateliers dans le cadre d'une semaine santé ou de mettre en place des animations avec des partenaires, le travail ne manque pas et ne fait que s'accroître. Voilà qui devrait constituer un enjeu de développement pour la Mutualité dans les années à venir !

Faits marquants

ImagéSanté 2010

Le festival International du Film de Santé fêtait cette année sa 9ème édition, du 15 au 20 mars. La MC Liège a soutenu le festival et Infor Santé y a pris un rôle important : constitution du jury des mutualités (conjointement avec 3 autres mutualités liégeoises), compilation du DVD Best of des films sélectionnés et réalisation d'ateliers sur l'alimentation pour les ados, en collaboration avec Jeunesse & Santé.

Le film primé dans la session Mutualités, «L'if, arbre de vie, arbre de mort», a été choisi pour sa façon éloquente et esthétique de montrer que la santé peut être détournée à des fins pécuniaires.

Gargouilli te souhaite bon appétit... c'est reparti !

Gargouilli nous revient, remis à neuf, dans un nouvel habillage et étoffé de nouveaux outils, modernisés et améliorés. Le kit pédagogique d'éducation à l'alimentation saine est dorénavant accessible aux parents aussi bien qu'aux professionnels. En 2010, environ 150 kits ont été distribués aux personnes intéressées.

Ma classe à pleine dents

Un nouvel outil pédagogique, destiné aux instituteurs des écoles maternelles, a fait son entrée à Infor Santé. L'objectif est de promouvoir la mise en place de projets sur la santé dentaire dans la classe. Et le succès est au rendez-vous puisque 300 exemplaires de ce DVD ont été distribués. De quoi favoriser de beaux sourires... sans caries !

Journée Réflexe Santé

Le 17 octobre, au centre sportif d'Angleur, dans le parc de la Péralta, 300 personnes nous ont rejoints pour bouger et passer une journée en toute convivialité. 23 activités sportives, pour petits et grands, valides et invalides, jeunes et seniors, ouvertes à tous étaient proposées : activité cirque, Body Attack, balade nature... Mais c'est surtout le parcours aventures, réalisé par l'amicale des para-commandos de Liège qui a remporté le plus de succès : pont de singe, traversée d'étang sur un dingy, vélo suspendu au-dessus du plan d'eau et une grande tyrolienne en guise de bouquet final !

Une journée pour CAP48

Pour la 2ème année consécutive, Infor Santé a travaillé de concert avec CAP48, Espace Santé de la mutualité Solidaris, le Bercail et le service Acces+ de la Ville de Liège pour l'organisation d'une journée de sensibilisation au handicap, le 3 décembre. Durant la journée, 20 étudiants et 20 personnes handicapées se sont rassemblés, autour d'un atelier cuisine et artistique. L'occasion de voir que chacun peut trouver ses marques et faire des merveilles dans des domaines du quotidien. Le soir, une centaine de personnes participaient à un souper dans le noir total, dans les locaux de la Mutualité. Un bon moment pour perdre ses repères et découvrir un autre monde...

Sourds et malentendus

La Semaine Santé de la Ville de Liège, du 2 au 9 octobre, a réuni de nombreux partenaires autour d'une même thématique «Mieux entendre pour mieux s'entendre». L'audition et la communication étaient mises à l'honneur lors d'animations, conférences et expositions. Infor Santé a activement participé à la semaine en organisant deux événements importants. Deux ateliers ciné-débat pour les écoles, sur le thème de la surdité. Le film «L'enfance sourde», primé dans la session éducation pour la santé du festival Imagé-Santé, a permis aux étudiants de mieux appréhender le monde des sourds puis d'en parler concrètement avec un de ses représentants. Un dialogue tout en gestes...

Le soir du 7 octobre, 160 personnes sont venues assister à la projection du film «Sourds et malentendus», film ayant reçu une mention dans la session mutualité du festival. Après la séance, un débat a ouvert le dialogue sur la surdité, l'importance de la langue des signes, l'intégration des sourds et la confrontation du monde des sourds et de celui des entendants, presque imperméables l'un par rapport à l'autre. Le réalisateur, l'auteur du film, le président de Surdimobil et le directeur d'une école mixte, faisaient notamment partie des intervenants.

Stressé ? 6 séances pour retrouver un équilibre

«Le stress, c'est la vie !». Phrase rhétorique que l'on entend beaucoup. Oui, mais que faire lorsqu'il devient trop prégnant, qu'il devient source de mal-être et même de symptômes physiques désagréables, voire handicapants ? La MC Liège a organisé, en première francophone, un module de 6 conférences, du 26 octobre au 9 décembre, destiné au tout public. Ce cycle avait pour but de permettre à tout un chacun d'identifier ses sources de stress mais surtout de trouver des pistes pour mieux le gérer au quotidien. Des ses-

sions qui ont pu servir autant dans un souci de prévention pure que de 1ère porte ouverte vers une prise en charge plus poussée. Des 39 personnes participant aux conférences, chacun en est ressorti avec des clés pour mieux vivre son stress.

Envie de Passer à la casserole – HELMo

La Haute Ecole HELMo, ou plus précisément son association des étudiants (AEH) a accepté de travailler de concert avec Infor Santé afin de diffuser largement et de manière ciblée le livre de recettes «Envie de passer à la casserole ? La cuisine pour les pas trop forts». 13 implantations d'école ont vu débarquer un stand d'animation énergique sur les épices, qui donnait lieu à une distribution de livres aux étudiants. 1.200 livres ont ainsi trouvé preneur, chacun donné en contact direct, avec quelques explications et conseils.

Perspectives

Je cours pour ma forme

Le programme de remise en forme par le jogging devrait se mettre en place, spécialement organisé par la mutualité, dans le courant de 2011. Voilà qui devrait remettre au sport ou même simplement à l'activité physique pas mal de monde !

Kit pension

Résultat d'un projet entamé avec le service Social et l'UCP, mouvement social des aînés, un kit spécialement destiné aux futurs pensionnés ou prépensionnés devrait voir le jour en 2011. Le but est d'aider ces personnes à se préparer pour mieux vivre cette étape de vie importante et souvent difficile. La législation, la santé, les loisirs mais aussi l'aspect psychologique seront abordés. Le centre de planning familial Le «37» a d'ailleurs mis la main à la pâte de façon énergique pour permettre à cet outil de voir le jour !

Stress

La volonté de travailler le thème du stress ne s'arrête pas en 2010. La Clinique du stress de Liège sera mise à contribution pour nous permettre de proposer une offre en matière de gestion du stress à nos membres : module, conférence, ateliers... Des outils spécifiques devraient prendre vie.

Le service s'inscrira dans les axes stratégiques que la mutualité développera dans les années qui viennent, principalement en mettant en valeur son savoir-faire en matière de promotion de la santé. Il contribuera ainsi à renforcer l'image de «mutualité santé» que revendique la MC Liège.

Les partenariats médico-sociaux

Sur les arrondissements de Liège et de Huy-Waremme, la Mutualité chrétienne a développé un réseau de partenaires privilégiés œuvrant dans des domaines variés. Pour chacun de ceux-ci, des accords de collaboration, des partages d'expériences ou des projets de terrains se construisent et prennent vie, permettant à la MC d'être proche de la population et de ses besoins mais aussi de défendre la cause de ses partenaires et de les soutenir dans leurs initiatives. Ces partenariats, parfois modestes, souvent importants, s'inscrivent toujours dans une volonté de dépasser le caractère strictement institutionnel pour déboucher sur des actions de terrain.

Le secteur médico-social de la Mutualité chrétienne de Liège (MC Liège) est en constante évolution et continuera à se développer pour répondre aux besoins de ses affiliés mais aussi pour promouvoir la santé et les valeurs démocratiques et humanistes qui constituent ses fondements et ceux de la Sécurité Sociale toute entière.

Qui sont nos partenaires médico-sociaux ?

Tout en préservant ses valeurs de solidarité et d'actions orientées vers le bien-être de ses affiliés en dehors de toute considération lucrative ou commerciale, la Mutualité chrétienne de Liège est présente dans diverses organisations avec lesquelles elle partage des objectifs communs ou, à tout le moins, proches ; ces institutions se regroupent en plusieurs grands secteurs au travers desquels des activités sociales et/ou médicales sont mises en œuvre.

Le MOC

Le Mouvement Ouvrier Chrétien (MOC) est un mouvement social global à finalité politique.

En tant que mouvement indépendant, progressiste et pluraliste, le MOC défend un projet de société plus juste et plus solidaire. A cette fin, le MOC s'est construit sur des options fondamentales qui peuvent se résumer en quatre axes :

- défendre et promouvoir les droits humains fondamentaux pour renforcer l'égalité de toutes et de tous,
- développer la solidarité par une Sécurité Sociale de haut niveau, de grande qualité et par un impôt juste qui finance les fonctions collectives,
- approfondir la démocratie par le renforcement du rôle régulateur de l'Etat et la reconnaissance des mouvements et des associations volontaires,
- promouvoir le développement durable et rechercher un nouvel équilibre mondial basé sur la paix et la justice.

Porte-parole politique de ses organisations constitutives (la CSC, la Mutualité Chrétienne, Vie Féminine, la JOC, les Equipes Populaires, le groupe ARCO), le MOC offre par ailleurs différents services afin de rencontrer les besoins sociaux présents à tous les niveaux de notre société, particulièrement dans le monde populaire.

Promotion de la santé

Parallèlement à l'action menée par son service Infor Santé chargé du développement de la promotion de la santé dans les divers secteurs de l'activité mutualiste, la MC Liège a noué un partenariat avec deux centres locaux de Promotion de la Santé (CLPS). Les centres locaux de promotion de la santé sont des organismes agréés et subsidiés par la Communauté française dans le cadre du Décret du 14 juillet 1997 définissant l'organisation de la promotion de la santé. Leurs missions sont identiques mais chaque CLPS a ses propres spécificités et s'adapte aux besoins de la population et des professionnels de l'arrondissement concerné.

Le Centre Liégeois de Promotion de la Santé (CLPS)

La spécificité du Centre Liégeois de Promotion de la Santé (CLPS) se situe dans des actions menées en priorité en lien avec les publics précarisés. Cette orientation fait suite à la constatation par les professionnels de l'arrondissement de Liège de la fragilité croissante de la population. Faisant suite au long projet «promotion de la santé et précarité sociale», 2009 a vu se mettre sur pied un réseau liégeois d'observation des réalités sociales de santé de l'arrondissement de Liège : ROSALIE. La Mutualité chrétienne, la Mutualité Solidaris, le CRIPEL, la Ville de Liège, l'Intergroupe liégeois des maisons médicales en font notamment partie.

Le Centre Local de Promotion de la Santé de Huy-Waremme

Le Centre Local de Promotion de la Santé de Huy-Waremme est plus particulièrement spécialisé dans des projets concernant la parentalité et le bien-être, thèmes rassemblant les préoccupations de beaucoup d'acteurs des deux arrondissements.

Maintien à domicile

Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme

Voir accord de collaboration page 40.

Centre Familial de la Région wallonne

Voir accord de collaboration page 42.

Solival Wallonie-Bruxelles

Voir accord de collaboration page 51.

CESAHM

Voir accord de collaboration page 44.

Personnes handicapées

Le Bercail

Outre son action associative à travers Altéo et son soutien actif à CAP48, la Mutualité chrétienne de Liège marque son intérêt pour la problématique de la personne handicapée par des collaborations avec 3 associations et un organisme public.

Agréé par l'AWIPH, le Bercail est un service résidentiel de nuit et d'accueil de jour pour personnes handicapées adultes. Cette asbl coordonne notamment l'opération gaufres qui a lieu une fois par an.

Relieh

Relieh est l'abréviation de REseau LIégeois pour le logement des personnes en situation de Handicap. Son domaine d'activité s'articule autour de la mise en réseau d'associations, services ou institutions, généralistes ou spécialistes en vue de répondre aux besoins de logement de personnes en situation de handicap dans la région liégeoise. L'asbl espère dans un avenir proche l'engagement de personnel pour assurer concrètement la coordination et la mise en réseau.

CAP48

CAP48 vise une initiative bénévole de la RTBF. La Mutualité chrétienne de Liège et la Mutualité Solidaris s'associent à l'action de CAP48 sur la région liégeoise qui vise à placer les questions liées au handicap au cœur des préoccupations de notre société, qu'il soit physique, mental, sensoriel ou social. CAP48, c'est :

- la solidarité avec les personnes handicapées,
- la solidarité avec les jeunes en difficulté d'insertion,
- un engagement citoyen.

AWIPH Commissions subrégionales de Liège et de Huy-Waremme

Organisme public placé sous la tutelle du Ministre wallon de la Santé, de l'Action sociale et de l'Egalité des chances, l'AWIPH est chargée de mener à bien la politique wallonne en matière d'intégration des personnes handicapées.

Elle propose des aides à l'emploi et à la formation, des interventions financières dans l'acquisition ou l'équipement de matériel spécifique qui favorise l'autonomie au quotidien.

Elle agrée et subventionne aussi des services qui accueillent, hébergent, emploient, forment, conseillent et accompagnent les personnes handicapées.

Les commissions subrégionales de coordination ont pour mission de promouvoir la concertation et la coordination des services sociaux s'adressant aux personnes handicapées dans des zones géographiques déterminées.

Depuis sa création en 1997, la Commission de Liège s'est centrée sur la mise en évidence et l'évolution des besoins des personnes dont l'intégration et la vie en société sont entravées par une déficience ou un handicap, avec l'objectif de mobiliser les partenaires de l'action sociale et les réseaux de proximité vers une amélioration de l'inclusion sociale de ces personnes.

La Commission de Huy-Waremme s'est centrée, dès sa création en 1997, sur la mise en évidence de besoins non satisfaits en matière d'intégration de la personne handicapée, sur la recherche de solutions concrètes pour promouvoir sa participation réelle à la vie sociale et sur l'information la plus large possible.

Personnes âgées

Parallèlement à son action associative à travers l'UCP, la Mutualité chrétienne de Liège soutient deux organismes :

La Clairière de Fayenbois - Promotion des aînés

Voir accord de collaboration page 50.

Vieillir et vivre l'Avenir

Vieillir et vivre l'avenir aide les personnes âgées, malades, handicapées, isolées au niveau financier, culturel, de l'autonomie des mouvements et des gestes, de l'entourage familial, social ou de voisinage.

L'objectif visé est la création de petites unités de vie en Wallonie où la personne vieillissante peut encore avoir un projet de vie personnel qui s'inscrirait dans un "projet commun", ce qui lui permettra de rester active et de vivre pleinement sa vie au lieu de subir la vie que d'autres lui ont préparée sans lui avoir au préalable demandé son avis ou à tout le moins lui proposer de choisir.

Enfance et jeunes familles

En plus de son action associative à travers Jeunesse & Santé, plusieurs partenariats se sont noués au fil des années entre notre mutualité et diverses asbl actives dans ce secteur :

Les services maternels et infantiles de Vie Féminine Huy-Waremme-Ourthe-Amblève

Voir accord de collaboration page 46.

La Garderie des Tout-Petits

Voir accord de collaboration page 46.

Saparlipapote

Voir accord de collaboration page 51.

Les centres de planning familial

La MC Liège a noué des partenariats avec des centres de planning familial de la région liégeoise. Dans le cadre de son assurance complémentaire, la MC Liège intervient dans le coût des consultations effectuées par ces quatre centres.

- L'Oasis familiale (voir accord de collaboration page 47).
- Le «37» (voir accord de collaboration page 48).
- Estelle Mazy (voir accord de collaboration page 45).
- Le planning d'Ourthe-Amblève (voir accord de collaboration page 50).

Scolaire et parascolaire

HELMo

Née de la fusion des Hautes Ecoles HEMES et ISELL, HELMo regroupe plusieurs écoles d'enseignement supérieur réparties en cinq catégories : pédagogique, paramédical, social, économique, technique.

Elle s'adresse aux étudiants belges et étrangers porteurs d'un certificat d'enseignement secondaire (CESS) ou autre titre équivalent. HELMo emploie des enseignants porteurs des titres requis dans l'enseignement supérieur.

Santé mentale

La Clinique psychiatrique des Frères Alexiens

La Clinique est spécialisée dans 4 domaines d'activité : traitement psychiatrique hospitalier, décompensation psychiatrique chez l'adulte, assuétudes, psycho-gériatrie.

Dans le cadre de cette activité, la clinique emploie des professionnels recouvrant divers métiers : médecins psychiatres et généralistes, psychologues, assistants sociaux, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, logopèdes, infirmiers, éducateurs, aides-soignants. La clinique compte 233 lits agréés d'hospitalisation complète ainsi qu'un hôpital de jour agréé pour 25 places.

Un service de réadaptation fonctionnelle (ouvert en 1980) propose aux patients des ateliers d'ergothérapie, de la kinésithérapie, de la psychomotricité et de la relaxation, une piscine, une salle omnisports, des locaux pour de la psychothérapie individuelle et de groupe, ainsi qu'un service de logopédie. Une maison de soins psychiatriques (30 places) est destinée aux patients stabilisés.

L'asbl Revers

Créée par le Siajef (service de santé mentale actif dans le quartier Saint-Léonard depuis 1986), l'asbl Revers prend soin de personnes en souffrance (détresse psychologique/psychiatrique) par la création d'espaces décentrés du champ médical. Divers ateliers, fréquentés en moyenne chacun par une dizaine de personnes, sont organisés tout au long de la semaine : écriture, expression, peinture/dessin, alphabétisation, médias, image imprimée, information sociale, musique, cuisine, etc. L'objectif final de Revers est donc de relier les personnes par de l'action collective et en se basant sur la culture comme instrument indispensable à l'homme pour exister. L'asbl emploie des professionnels recouvrant divers métiers : éducateur, psychologue-musicien, coordinateur (romane), artistes...

La plateforme psychiatrique liégeoise (PFPL)

La plateforme psychiatrique liégeoise (PFPL) est un organe officiel de concertation qui regroupe les institutions du secteur des soins de santé mentale.

Son territoire d'action couvre la province de Liège, à l'exception des communes de la Communauté germanophone de Belgique. Ses membres sont les institutions du secteur.

La Plate-Forme Psychiatrique Liégeoise est un interlocuteur officiel pour les pouvoirs publics fédéraux, régionaux et communautaires en matière de soins de santé mentale. A ce titre, elle sert de vecteur de communication de l'information entre les institutions et les pouvoirs publics.

en-Vies

Voir accord de collaboration page 44.

Les centres de santé mentale et polycliniques

La Mutualité chrétienne de Liège a noué des partenariats avec les centres de santé mentale ou polycliniques suivants :

- **Polyclinique Notre-Dame des Anges à Glain (Liège)**
  rue Emile Vandervelde 67 à 4000 Liège
  Tél. : 04 224 73 01
- **Polyclinique Notre-Dame à Waremme**
  rue de Sélys-Longchamps 47 à 4300 Waremme
  Tél. : 019 33 94 11
- **Polyclinique Saint-Vincent à Rocourt (Liège)**
  rue François Lefèbvre 207 à 4000 Liège
  Tél. : 04 239 47 00
- **Centre de Réadaptation de l'Enfant - CRE (Liège)**
  rue Hors Château 61 à 4000 Liège
  Tél. : 04 222 13 07
- **Psycho-J**
  rue Hors-Château 59 à 4000 Liège
  Tél. : 04 223 55 08
- **Service de Santé Mentale l'Accueil**
  rue de la Fortune 6-8 à 4500 Huy
  Tél. : 085 25 42 26
- **Cites - Clinique du Stress**
  Montagne Sainte-Walburge 4A à 4000 Liège
  Tél. : 04 254 79 05
- **Polyclinique de l'Espérance**
  rue Saint-Nicolas 447 à 4420 Montegnée
  Tél. : 04 224 98 30

Dans le cadre de son assurance complémentaire, la MC Liège intervient dans le coût des consultations prestées par un psychologue dans ces centres de santé mentale ou polycliniques.

Secteur hospitalier

Depuis qu'elle a fait le choix de ne plus gérer elle-même des hôpitaux, la Mutualité chrétienne de Liège a toutefois maintenu des collaborations étroites avec deux importantes institutions.

Le CHC

Voir accord de collaboration page 49.

La Clinique Psychiatrique des Frères Alexiens

Voir ci-avant : Santé mentale.

Matériel médical et bandagisterie

Voir accord de collaboration page 51.

Autres secteurs

L'Alternative

L'Alternative est une asbl patrimoniale en soutien à des activités sociales. Elle a pour but principal de rechercher, promouvoir et réaliser une aide auprès des personnes malades, accidentées, handicapées, âgées ou toute autre personne requérant un service d'aide.
Parmi ses activités, on recense :

- la gestion du syndic du centre médical d'Amercœur,
- la gestion financière du compte «1 heure d'aide aux plus démunis»,
- l'organisation de l'opération Coup de Cœur en faveur des enfants défavorisés.

La Récré du Cœur

La Récré du Cœur est une asbl gérant des activités sociales de proximité.

Elle apporte un service d'aide et de soins à domicile au bénéfice des familles et des personnes âgées. Elle gère également un centre occupationnel de jour.

Pour réaliser ses buts, elle collabore avec l'Alternative. L'asbl emploie des professionnels recouvrant divers métiers : garde-malades, aide-ménagères (repassage, couture...), hommes à tout faire (travaux de peinture, tapissage, petits dépannages de plomberie et électricité...)...

Centre d'Etudes et de Documentation Sociales (CEDS)

L'association a pour but de rapprocher les travailleurs et futurs travailleurs des associations, services et institutions situées en Province de Liège et inscrivant leurs activités dans le domaine de l'action sociale au sens large du terme. Le Centre d'Etudes et de Documentation Sociales de la Province de Liège a pour missions de les informer, de les documenter et d'améliorer leurs connaissances face à l'évolution des réalités sociales.

Les accords de collaboration

ASBL Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme

AIDE & SOINS A DOMICILE

Mission

La Mutualité entend promouvoir et développer l'aide et les soins aux personnes malades, âgées ou handicapées à leur domicile. La Mutualité veut favoriser, dans les meilleures conditions de qualité et de prix, l'accès de tous ses membres ainsi que des personnes qui sont à leur charge aux prestations de soins infirmiers dont ils peuvent avoir besoin à leur domicile ou dans un centre de soins. Pour la réalisation de cet objectif, la Mutualité choisit de faire exclusivement appel aux services de soins à domicile développés par Aide & Soins à Domicile. Elle encourage et recommande dès lors à ses membres de s'adresser aux services de soins infirmiers précités, sans préjudice du respect du principe de la liberté de choix laissé au patient tel que celui-ci est prévu dans les conventions entre les organismes assureurs et les organisations professionnelles de prestataires de soins infirmiers.

La Mutualité entend participer et collaborer à la mise sur pied et au fonctionnement de services collectifs et familiaux coordonnés en vue d'améliorer la santé de la population, services tels que ceux d'aide aux familles, aides ménagères, gardes à domicile et gardes d'enfants malades.

L'ASBL comprend depuis 1999, 3 centres intégrés :
- **Liège :** rue d'Amercœur 55
- **Huy-Waremme :** quai de Compiègne 75 à Huy
- **Ourthe-Amblève :** place Marcellis 10 à Aywaille

ASBL Croix Jaune et Blanche

Faits marquants

- Nombre de patients et de visites pour notre mutualité en 2010, par centre intégré :
  - Liège : 9.759 patients et 175 430 visites,
  - Huy-Waremme : 3.816 patients et 74 308 visites,
  - Ourthe-Amblève : 4.519 patients et 79 021 visites.
- Mise sur pied d'un groupe de travail «toilette nomenclature». Ce groupe de travail mixte (assistante sociale et infirmier responsable) a pour objectif d'optimiser la prise en charge des toilettes, démarche allant de la demande à la téléphonie jusqu'au prestataire de première ligne.
- Depuis le 1er novembre 2010, les déplacements inutiles sont facturés aux patients si ces derniers n'ont pas prévenu au préalable le service de leur absence.
- Soins continus pédiatriques : possibilité offerte aux enfants gravement malades et à leur famille de choisir leur lieu de vie et d'éviter les hospitalisations à répétition. Cette année, 15 enfants (24 en 2009 et 10 en 2008) ont été suivis en soins infirmiers et 28 (30 en 2009 et 16 en 2008) ont été pris en charge par les services d'ASD. Les relations entre le service et les spécialistes hospitaliers se sont renforcées et ont permis un meilleur accompagnement des patients. Le service est représenté aux CA de la Plate

forme de soins palliatifs de la Province de Liège et à la Fédération Wallonne de Soins Palliatifs. Cette représentation permet au personnel des différents services d'ASD de bénéficier de formations liées aux enfants gravement malades.
- Participation, en collaboration avec la clinique de l'Espérance de Montegnée, à la journée mondiale des soins palliatifs «La vie en Vol».
- Engagement d'une ergothérapeute dans le cadre du nouveau projet de l'INAMI pour les personnes âgées fragiles. Le but de ce projet est d'adapter les conditions de vie au domicile de ces personnes et ainsi maintenir au domicile une continuité des soins, soutenir et soulager les aidants proches mais aussi conseiller les professionnels. En 8 mois d'activité, 40 patients ont été pris en charge par l'ergothérapeute.

Personnel

- 191 infirmiers (134,64 ETP) encadrés par 8 infirmiers responsables (7,64 ETP)
- 5 ouvriers (1 ETP)
- 16 administratifs (11,05 ETP)

• Elaboration d'une procédure de politique préventive pour l'accompagnement des personnes souffrant d'assuétudes liées à l'alcool et aux drogues sur le lieu de travail. Cette procédure a été distribuée aux employeurs sous la forme d'une CCT.
• Afin de pallier au déficit d'infirmiers, le métier d'aide soignante à domicile est en phase de projet pour permettre de maintenir l'effectif nécessaire au bon fonctionnement du service.
• Les infirmiers responsables ont suivi des formations dans différents domaines : GRH management, prévention et gestion des risques, le bien-être au travail, les nouveaux traitements liés à la sclérose en plaque... Les infirmiers ont participé à diverses formations : approche de la démence, les tendances suicidaires, les dépendances à l'alcool, «relais INAMI» soins de plaies et diabétologie...

Perspectives

• Fidéliser la patientèle et renforcer les contacts avec les prescripteurs, les médecins traitants et hospitaliers.
• Développer l'activité de l'ergothérapeute
• Dans le cadre du plan d'attractivité de la profession d'infirmier de la Ministre ONKELINX, valorisation des heures prestées en soirée avec effet rétroactif sur 2010
• Pour l'ensemble du personnel, poursuite de la formation entamée en 2010 sur la communication non violente et sur les nouveaux traitements concernant la sclérose en plaque.
• «Formations-rencontres» pour le personnel encadrant, les téléphonistes, les conseillers mutualistes, les assistants sociaux de la MC Liège et des autres partenaires d'ASD.

ASBL Aide Familiale Liège-Huy-Waremme

Faits marquants

service Aide Familiale

256 aides familiales et séniors (180 ETP) ont presté 244.102 heures. 532 nouvelles situations ont été prises en considération. 152.007 heures ont été prestées par des aides familiales en faveur de membres de la Mutualité Chrétienne, soit 67 % du total des heures prestées par les aides familiales et séniors.

service Garde à Domicile

33 gardes à domicile ont presté 25.643 heures dont 3.921 heures de travail de nuit, soit 15 %.

Les gardes à domicile ont eu la possibilité de suivre différentes formations : «Accompagnement des personnes en fin de vie», «Accompagnement palliatif des enfants gravement malades et deuil chez l'enfant», «Procurer des soins relationnels aux personnes désorientées», «Approcher la démence comme maladie», «Bobos d'adultes, regards d'enfants».

service Garde d'Enfants Malades

Le service s'est occupé de 448 enfants (80 % ont moins de 6 ans) issus de 358 familles. Parmi celles-ci, 243 (soit 67 %) sont membres de la MC Liège qui est identifiée par le service comme l'une des principales sources de transmission des demandes de garde.

Le service emploie 18 puéricultrices. Ces dernières ont suivi 3 modules de formation cette année : «Mieux approcher les notions : Garder-Enfant-Malade», «Les actes Limites» et «Les petites maladies». Les 5 puéricultrices faisant partie de l'équipe soins continus pédiatriques ont suivi une formation supplémentaire : «Accompagnement palliatif des enfants gravement malades et deuil chez l'enfant».

service Aides Ménagères APE

30 aides ménagères ont presté 19.798 heures auprès de 164 personnes. La majorité des demandes concernent des personnes isolées (+ de 75 %) et des personnes de plus de 60 ans (84 %).

Cette année, les aides ménagères ont pu bénéficier des formations sur les premiers bons réflexes de secours, sur le vieillissement et sur la difficulté de se mettre des limites et dire non dans le contexte de la relation d'accompagnement.

Perspectives

• Intensifier les collaborations avec les professionnels d'ASD.
• Diversifier l'offre de services pour répondre aux nouveaux besoins de la population.
• Continuer à défendre le renforcement du secteur non-marchand subventionné pour contrer la marchandisation des services d'aide aux personnes.

Aide et Soins à Domicile (Liège-Huy-Waremme) Coordination

Le Gouvernement Fédéral et la Région Wallonne ont progressé dans la structuration des soins de la première ligne en créant et en finançant les Services Intégrés de Soins à Domicile (SISD), en redéfinissant les missions des centres de coordination et en répartissant les tâches entre eux.

La répartition des tâches a été définie en trois niveaux :
• Un premier niveau concerne les contacts entre le patient et les prestataires de soins,
• Un deuxième niveau (local) est le lieu de coordination multidisciplinaire lorsqu'elle s'avère nécessaire entre les acteurs autour du patient. C'est le niveau où se situe le centre de coordination de soins et de service à domicile,
• Un troisième niveau (zonal) regroupe l'ensemble des acteurs sur une zone géographique définie. Il s'articule avec les services et structures existants sur le territoire y compris avec les hôpitaux. C'est le niveau où se situe le SISD.

Le décret du 29-04-2009 réforme, par sa volonté d'améliorer la qualité des prestations, les centres de coordination et définit le métier de coordinatrice.

Dans la foulée, les centres de coordination ont introduit une demande de renouvellement d'agrément et ont été amenés à signer de nouvelles conventions avec leurs partenaires.

Faits marquants

• Les projets 99 (concerne les personnes âgées de plus de 65 ans) et 100 (alcool). Ces projets s'adressent aux personnes présentant un problème de santé

mentale. La participation des patients est entièrement gratuite et leur consentement indispensable. Des réunions de concertation INAMI rassemblent l'ensemble des intervenants professionnels, la famille et/ou le patient. Ces réunions ont pour objectif de mettre en place un plan de soins individualisés et d'en assurer la continuité sur le lieu de vie du patient.

- L'appropriation du nouveau logiciel lié au décret en application depuis le 01-01-2010 et l'encodage de tous les dossiers permettent l'analyse plus fine de données liées au public ainsi que de leurs besoins. Ce travail a monopolisé beaucoup d'énergie de la part des coordinatrices en 2010 ; mais l'encodage de ces données sera utile pour objectiver et valoriser le travail des coordinatrices. C'est également sur ces bases que les subventions seront distribuées à l'avenir.
- La collaboration avec le centre Delta pour les personnes en fin de vie qui sont isolées ou qui ont besoin d'un accompagnement psychologique adapté.
- La formation du personnel en charge de la coordination (conduite de réunions, supervisions, symposium en soins continus).
- Le renouvellement des conventions avec les services et prestataires de soins qui interviennent auprès de nos patients.
- La création d'un Groupe de travail à l'initiative du GLS (SISD liégeois) qui rassemble les centres de coordination du territoire afin d'améliorer la collaboration avec les hôpitaux et d'établir des règles de bonnes pratiques entre les différents centres de coordination.

Perspectives

- Continuer d'assurer la coordination des soins continus adultes et enfants.
- Rencontrer les services sociaux des hôpitaux en vue d'optimaliser la collaboration.
- Rencontres et formations pluridisciplinaires entre la MC et ASD autour du thème de la nouvelle brochure «Etre accompagné à domicile».
- Accentuer le travail de proximité avec les médecins généralistes au bénéfice des patients.

Centre familial de la Région Wallonne asbl

Mission

Un accord de collaboration unit la Mutualité au Centre Familial qui s'engage à répondre aux besoins des membres de la Mutualité avec les services de l'aide et des soins à domicile pour coordonner et optimaliser les prestations des divers intervenants auprès des personnes âgées, malades ou handicapées à leur domicile.

Faits marquants

- Prise en charge de nombreuses situations sociales vitales. Pas moins de 124.500 heures ont été prestées.
- 20 aide-ménagères à mi-temps assurent l'entretien ménager et le repassage chez les particuliers.
- Un ouvrier polyvalent effectue différents petits travaux de dépannage principalement auprès des personnes et familles défavorisées.
- Une équipe de gardes malades à domicile assure une présence professionnelle auprès des personnes malades et/ou handicapées. Environ 20.000 heures ont été prestées en 2010, soit 2.000 heures de plus qu'en 2009.
- Suite à l'étude réalisée autour de trois axes (le bénéficiaire, le travailleur et le service en tant qu'institution), des formations ont été mises en place dans le souci de développer une «culture d'entreprise» et de défendre les valeurs liées aux activités du service.
- Travail sur l'image de marque de l'asbl.
- Participation aux salons organisés par l'Associatif liégeois : Retrouvailles, Papi'on et la Journée Mondiale des Soins Palliatifs.
- Rencontre avec d'autres travailleurs sociaux issus de l'Associatif liégeois ou qui participent à l'aide à domicile afin d'échanger sur les pratiques.
- Participation aux réunions organisées par l'associatif liégeois : plate-forme des soins palliatifs, groupement pluraliste liégeois des services et soins à domicile, service de coordination «vivre à domicile», commission consultative des services sociaux liégeois...

Perspective

- Lutter contre l'absentéisme afin d'assurer le maintien de la qualité de l'aide aux bénéficiaires et contribuer à un meilleur équilibre des travailleurs.

Centre médical héliporté

CMH
Centre Médical Héliporté
L'URGENCE, C'EST VOUS

Missions

Le Centre Médical Héliporté (CMH) ASBL est un service médical d'urgence et de réanimation par hélicoptère. Ce service est disponible 24h sur 24, 7 jours sur 7, partout en Belgique pour toute mission d'aide médicale urgente. La base principale du Centre Médical Héliporté est installée à Bra-sur-Lienne, au centre de la plus importante zone rouge démographique en Belgique, située à la frontière des provinces de Liège, Luxembourg et Namur.

La philosophie de fonctionnement de l'équipe du CMH repose sur un principe rigoureux : le meilleur service et les outils adéquats dans l'intérêt unique des patients.

L'accord de collaboration entre notre mutualité et le CMH définit les conditions dans lesquelles l'ASBL apporte son concours, en moyens humains et matériels, lorsqu'un secours médicalisé héliporté urgent se fait au bénéfice d'un patient membre de la MC Liège :

- lorsque le patient est transporté, le CMH s'engage à appliquer un tarif forfaitaire unique de 1.450 € pour toutes les interventions en Province de Liège demandées par le numéro d'appel unique 112 et pour tous les membres de la mutualité.
- après la détermination et le paiement de l'intervention de l'Assurance Obligatoire, la mutualité veillera à compléter celle-ci pour assurer un remboursement partiel de la facture à concurrence de 1.000 €.

• lorsqu'un patient n'a pas été transporté du lieu d'intervention vers un hôpital (patient décédé sur place, patient traité sur place, proximité de l'hôpital) le coût de ce déplacement de l'hélicoptère est facturé à concurrence d'un montant forfaitaire de 375 €.
• la carte de sauvetage est une forme d'adhésion et de soutien au projet du CSM. Il ne s'agit pas d'une assurance. La Mutualité accepte de rembourser de la même manière tout patient, qu'il soit titulaire ou non d'une carte de sauvetage.

Faits marquants

Les missions du Centre Médical Héliporté sont exclusivement organisées par le 112. Les appels au 112 peuvent provenir d'un médecin traitant ou de garde, d'une structure hospitalière ou d'un service d'urgence, d'un particulier témoin d'un fait nécessitant un secours d'urgence. Toutes les missions du CMH sont assurées par une équipe composée de trois intervenants aux fonctions complémentaires : un médecin spécialisé en médecine d'urgence, un infirmier spécialisé en soins intensifs et soins d'urgence, un pilote d'hélicoptère formé pour des missions de type médical.

Le Centre Médical Héliporté dispose de son propre héliport à Bra-sur-Lienne, village situé au centre géographique d'un secteur considéré comme la plus grande «zone rouge» d'accessibilité en soins urgents en Belgique (inaccessible pour tout secours terrestre de l'aide médicale urgente en moins de 15 minutes).

En complément de son outil héliporté, le CMH dispose d'une voiture de type SMUR. Elle peut être utilisée lors de certaines situations d'interventions : une indisponibilité technique de l'hélicoptère, des conditions climatiques défavorables au vecteur héliporté, une plus grande rapidité d'intervention dans un rayon de couverture de moins de 5 km. Pilier de la fonction médicale du CMH, le personnel d'intervention est composé d'une équipe de 14 médecins, 9 infirmiers et 4 pilotes.

Les points de posé

Le délai d'arrivée de l'équipe médicale du CMH auprès du patient est un facteur essentiel influençant les facteurs de rapidité et d'efficacité de toute intervention. Le point de posé va déterminer le temps écoulé entre l'atterrissage de l'hélicoptère et le moment précis où l'équipe établit le premier contact médical avec le patient.

En 2010, les statistiques d'intervention sont les suivantes : dans 83 % des cas d'interventions de jour, l'hélicoptère atterrit à moins de 100 m du patient. Dans 38 % des cas, l'hélicoptère a la capacité de se poser au même lieu qu'un service SMUR terrestre.

Pour les cas d'interventions opérées de nuit, malgré des normes de vols nettement plus sévères, l'hélicoptère du CMH se pose à moins de 100 m du patient dans 57 % des cas.

Balisage automatique

Si la nouvelle technologie de balisage et d'éclairage automatique de terrains de football a vu le jour au cours du second semestre 2009, le dernier exercice opérationnel 2010 du CMH a connu une forte demande d'équipements de terrains. Au 31 décembre 2010, 44 commandes d'installations de balisage automatique ont été confirmées.

L'échographie portable

La haute technologie et la qualité de l'équipement médical à disposition des intervenants de terrain sont une valeur essentielle de la politique d'investissement de l'ASBL Centre Médical Héliporté.

En 2010, la direction opérationnelle s'est appuyée sur la pratique quotidienne de terrain pour motiver l'acquisition d'une échographie portable. Considéré par les spécialistes AMU comme le stéthoscope du 3ème millénaire, cet outil permet un gain de temps appréciable dans la prise en charge du patient, dans l'établissement rapide d'un diagnostic précis et dans la préparation de l'unité de soins hospitalière adaptée à la pathologie détectée.

La complémentarité des moyens

Depuis de nombreuses années, le CMH milite pour une utilisation optimale du vecteur héliporté dans le fonctionnement de l'aide médicale urgente et pour son intégration en tant que vecteur complémentaire aux autres moyens SMUR. La direction opérationnelle a déployé, en 2010, des moyens importants afin de sensibiliser un maximum d'acteurs fonctionnant dans les différents secteurs AMU aux spécificités de l'hélicoptère du CMH.

Le nombre d'interventions

Notre mutualité est intervenue dans le cadre de 51 transports en 2010.

Le bilan de l'activité opérationnelle de l'année s'est clôturé avec un total de 1.178 missions où un contact patient a été établi (augmentation du nombre d'interventions de 17 % par rapport à 2009).
Sur 1.178 missions réalisées, 443 prises en charge de patients (37 % des missions) n'ont pas donné lieu à un transport héliporté, dont 297 donnant lieu à un transport en ambulance.

L'hélicoptère du Centre Médical Héliporté a enregistré 448 heures de vol réel au cours de l'année 2010, pour un temps moyen d'intervention héliportée de 27 minutes.

Perspectives

Pionnier en Belgique dans l'utilisation d'un hélicoptère médicalisé pour des missions de secours urgent, l'ASBL Centre Médical Héliporté travaille depuis quelques années, en étroite collaboration avec le Service Public Fédéral de la Santé Publique, à l'établissement d'un cadre reconnaissant le vec-

teur héliporté comme un dispositif de l'aide médicale urgente.

Fin 2009, le Conseil National des Secours Médicaux d'Urgence (CNSMU) a reconnu l'utilité d'un hélicoptère médicalisé en Belgique pour des interventions de secours urgent. En 2010, le projet d'Arrêté Royal a été soumis au Conseil National des Etablissements Hospitaliers. Le dossier est bloqué temporairement par l'impossibilité pour le Gouvernement actuel en affaires courantes de statuer sur le projet d'Arrêté Royal.

CESAHM

Mission

Un accord de collaboration unit l'ASBL CESAHM à la Mutualité chrétienne de Liège. Par cet accord, la Mutualité entend favoriser, dans le cadre de la santé mentale, l'existence d'un centre occupationnel pour handicapés mentaux sévères et promouvoir, dans la mesure du nécessaire et possible, une formule pour leur hébergement.

Faits marquants

L'ASBL compte 4 services :

Les SAJA CESAHM et les Ateliers Hainchamps : deux services d'accueil de jour pour personnes handicapées adultes

27 personnes (12 hommes et 15 femmes) sont accueillies quotidiennement dans les ateliers bois et garnissage (décapage, restauration de meubles), ferronnerie (création de différents modèles et restauration), cuisine (confection du menu quotidien du centre et de plats préparés), couture (réparations, ourlets, tirettes...), courses (suivi des stocks, achat des marchandises), buanderie (entretien, repassage), l'atelier K-lumet (fabrication d'allume-feux à base de matériaux recyclés), meuble-déco (fabrication de petits meubles et décorations).

Les personnes peuvent choisir des activités complémentaires (piscine, tai-chi, création, marche, équitation, balade avec les ânes).

L'année 2010 est également marquée par :
- le développement d'un atelier d'expression corporelle dont l'animatrice est formée aux techniques théâtrales,
- un atelier cartes de vœux et un atelier journal d'information,
- la fête annuelle avec les familles,
- les réunions et sorties de groupe : parcs récréatifs (Wégimont, du Mont Mosan et Oteppe), Foire de Liège, pique-nique au Sart–Tilman, restaurant, bowling, labyrinthe de Barvaux...,
- mise en place d'un processus d'auto-évaluation sur la communication,
- l'aménagement d'un nouvel espace d'atelier.

Logement Hainchamps

Le logement est occupé par 5 dames. Une personne fréquente le centre de jour CESAHM, deux autres fréquentent les ateliers Hainchamps et deux autres participent à différentes activités de volontariat et de loisir dans le milieu associatif sérésien.

En 2010 :
- les prestations de l'éducatrice ont été adaptées,
- un atelier créatif a été mis en place,
- des travaux ont été réalisés dans le bâtiment et le jardin.

SACHA

Service d'accompagnement pour personnes handicapées adultes. 22 personnes domiciliées en Ourthe-Amblève sont accompagnées pour chercher un emploi, un loisir, quitter un milieu institutionnel ou familial, rechercher un séjour de vacances...

Le service collabore également avec les CPAS, les administrateurs de biens...

En 2010 :
- 5 personnes ont pu trouver une solution adéquate pour vivre en autonomie,
- 12 personnes ont développé des activités de volontariat (maison de repos, télé-service...),
- 5 personnes ont trouvé un emploi ou une activité adaptée,
- 13 personnes ont reçu un accompagnement dans une aide administrative ou un suivi de la santé,
- 14 demandes d'intervention ont été traitées,
- des collaborations ont été établies avec les services d'accompagnement tels que TAH, CLARAH et Chanterelles, Planning Ourthe-Amblève, Habitations protégées d'Aywaille, ASD, la CSC...,
- différentes formations ont été organisées, tant à l'interne qu'à l'externe, telles que :
  - psychopathologie et notions de PNL,
  - sécurité alimentaire en cuisine,
  - donner la parole à la personne handicapée,
  - méthodes et techniques permettant d'économiser l'énergie,
  - définition et contours des activités de valorisation et d'utilité sociale (AWHIP),
  - ...

en-Vies asbl

Missions

Un accord de collaboration est conclu avec la MC Liège et l'ASBL en-Vies.

La Mutualité entend promouvoir l'aide aux victimes en collaborant avec l'ASBL en-Vies dans le but de fournir à ses membres des informations et des aides thérapeutiques destinées à améliorer leur bien-être lorsque ceux-ci ont été victimes d'un événement traumatisant incluant la responsabilité d'un tiers (violence, accident de la route, accident thérapeutique, harcèlement...).

L'ASBL en-Vies a pour but la création d'un centre de victimologie et d'aides pluri-professionnelles pour un mieux vivre. Elle vise en priorité les personnes bloquées dans leur existence par un traumatisme, à savoir les victimes. L'association offre à toute personne intéressée, en un même lieu, le plus d'informations possibles ainsi que des soins divers et complémentaires.

L'association s'engage à répondre aux besoins des membres de la Mutualité qui souhaitent être informés, aidés ou soignés par des professionnels tels que médecins, psychiatres, psychologues, diététiciens, esthéticiens, masseurs thérapeutiques… ainsi que d'autres disciplines complémentaires au traitement d'un traumatisme et au mieux-être tels que bibliothèque spécialisée, Qi Gong, le yoga, les cours de «réparation de soi», la self-défense, les groupes de parole…

Faits marquants

L'ASBL vient de fêter son deuxième anniversaire en s'étant dotée d'une réputation d'organisme compétent et de référence auprès des acteurs sociaux privés et des pouvoirs publics.

A titre de consultations individuelles, le centre a répondu favorablement à environ 1.700 personnes la première année, pour dépasser les 2.700 rendez-vous au cours de la deuxième année.

S'ajoutent les personnes ayant «poussé la porte» pour :

- une écoute bénévole et attentive (projets citoyens),
- accéder gratuitement à l'espace de lecture et à la bibliothèque spécialisée.
- participer à des cours de relaxation ou à des groupes de paroles (les groupes d'optimisme pour survivants d'accidents ou de maladies graves, les soirées «informations et soutiens» aux personnes traumatisées et à leurs proches, les soirées «vie libre» pour les alcooliques et leurs proches…).

En ce qui concerne l'accord de collaboration qui a démarré au 01-01-2010, notre mutualité intervient sur base de la déclaration d'accident rentrée par le membre en vertu de l'article 136§2 de la Loi du 14 juillet 1994 et/ou d'une demande d'assistance juridique telle que prévue dans les statuts. La demande d'intervention du membre est transmise par la mutualité à l'ASBL en-Vies avant la prise en charge de la personne. Cette prise en charge financière est facturée directement par l'ASBL en-Vies à la Mutualité et correspond à 75 % du coût réellement supporté par le membre pour les services prestés au sein de ce centre d'aide.

Pour l'année 2010, nous avons donné un accord de prise en charge à 44 membres et nous sommes intervenus financièrement dans le coût de 129 consultations pour 18 membres, soit un montant total de 3.447 €.

En deux ans, l'ASBL est également devenue partenaire de :

- La Ville de Liège : «Semaine de la Santé», week-end intergénérationnel, Retrouvailles, participation active à la «Commission Santé» de l'Echevinat de la Ville,…
- La Province de Liège : participation active à la Commission provinciale de lutte contre les violences conjugales, à la Commission mixte province/ville pour les conséquences sur l'enfant témoin de violences, à la plateforme liégeoise avec le parquet, la Police et les services d'aides aux victimes en matière de violence conjugale…
- La Région wallonne : le projet en-Vies est intégré par la Ville de Liège dans le plan de cohésion sociale subsidié par la Région Wallonne, avec pour objectif de créer des ponts entre le monde judiciaire et le monde social.

Enfin, sur base de la réputation des professionnels de l'ASBL, celle-ci a été appelée pour prendre en charge diverses conférences initiées par les autorités provinciales et/ou de la Ville de Liège :

- formation de 2 jours sur le secret professionnel et l'aide à l'aidant,
- intervention à la journée de lutte contre les mutilations génitales féminines,
- conférence sur l'Ecoute de Soi pour la Ville de Liège lors de la Semaine de la santé,
- conférence pour la Ville de Liège sur la douleur,
- …

Les professionnels du Centre en-Vies ont pour objectif de rompre les barrières entre le social, le juridique et le bien-être.

En 2010, la majeure partie des frais de lancement du centre en-Vies, soit 20.000 € sur environ 23.325 €, ont été pris en charge par la Loterie Nationale tandis que, comme participations aux frais de fonctionnement de l'ASBL, un subside d'environ 8.000 € est octroyé annuellement par la Région Wallonne dans le cadre du plan de cohésion sociale (jusque 2013). L'ASBL a également reçu 5.000 € de la Province et 2.500 € de la Ville de Liège. Ces sommes ont été versées sur le compte rubriqué de l'ASBL intitulé «Aides aux personnes en souffrance» pour payer directement les consultations de ces personnes, et exclusivement ces consultations (l'argent reçu va directement aux personnes qui en ont besoin et non aux frais de fonctionnement de l'ASBL). Vu le nombre croissant de consultations individuelles et la paupérisation du public en souffrance, l'ASBL a introduit des demandes de fonds supplémentaires et prépare un dossier «subsides» pour créer des emplois administratifs et de coordination interne.

Centre de consultations conjugales & Planning familial Estelle MAZY asbl

Missions

Un accord de collaboration a été établi entre la Mutualité chrétienne de Liège et le Centre de consultations conjugales & Planning familial Estelle MAZY.

La Mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement du centre en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses membres, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives ou sexuelles. Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses membres aux consultations prestées par le centre mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.

Conformément au décret du 8 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultations familiales et conjugales, le centre Estelle MAZY s'engage à :

- organiser des consultations psychologiques, sociales, médicales et juridiques et de médiation familiale,
- préparer les jeunes à la vie affective et sexuelle,
- informer les personnes et groupes sur tout ce qui concerne la contraception, la grossesse désirée ou non, l'interruption volontaire de grossesse, les

maladies sexuellement transmissibles et tout aspect de la vie sexuelle et affective,
- aider les personnes dans les problèmes d'infertilité, de contraception et dans tout autre aspect de leur vie sexuelle et affective,
- aider les femmes enceintes en difficulté,
- porter à la connaissance du public les notions du droit familial,
- assurer l'éducation et l'information des adultes et des jeunes dans le domaine de la vie relationnelle, affective et de la parenté responsable.

Faits marquants

- 5.409 consultations (psychologiques, médicales, juridiques, familiales...) ont été assurées.
- 915 nouveaux dossiers ont été ouverts.
- Arrivée de nouvelles demandes via le CPAS de Juprelle de prise en charge psychologique pour des personnes réfugiées en demande d'asile. Ces consultations doivent être réalisées avec la présence d'un interprète et sont prises en charge financièrement par le CPAS.
- Le nombre de consultations pour enfants a nettement augmenté. Les demandes concernent essentiellement des difficultés relationnelles parents-enfants lors de gardes après un divorce.
- Dans le cadre de la convention avec la Citadelle et son site de Sainte-Rosalie, le centre a encadré (en pré et post IVG) 71 demandes d'interruption de grossesse (68 en 2009). Le pic de demandes se situe entre 20 et 25 ans. La majorité des demandeuses invoquent leur souhait de ne pas avoir d'enfant pour le moment, ensuite, les problèmes financiers et la situation professionnelle.
- Les réunions pluridisciplinaires ont eu pour thèmes principaux l'animation, la structuration du travail, la supervision du fonctionnement de l'Antenne de Visé, la réflexion sur la qualité du travail d'accueillant, la mise en place de procédures facilitant la coordination du trépied secrétariat-consultation-accueil médical.
- Augmentation importante du nombre d'heures d'animations : 173 heures contre 76 heures en 2009. Cette année, le centre a consacré beaucoup de temps et d'énergie à la mise en place des animations en investissant les rencontres avec les directions et les PMS. Les animations ont lieu dans les écoles secondaires, primaires, à l'ULg, à la Haute Ecole Charlemagne de Liège «Les Rivageois» mais aussi auprès d'institutions qui accueillent des jeunes et des adultes en difficulté et des maisons d'hébergement pour enfants présentant des problèmes psychiatriques.
- Organisation d'un groupe de parole pour personnes endeuillées.
- Travail sur l'image du centre (nouveaux logos, affiches, folders, création d'un site internet) afin de relancer la promotion de manière efficace.

Perspectives

- Organisation des 50 ans du centre : préparation d'une journée de conférence sur le thème du planning, de l'évolution des rôles masculins et féminins au cours des cinquante dernières années.
- Mise en place d'un groupe de parole et de soutien à l'homoparentalité.

Garderie des Tout-Petits

la garderie des tout-petits asbl

Service d'accueillantes d'enfants conventionnées

Un accord de collaboration unit la Mutualité à l'asbl Garderie des tout-petits (GDPT). Cette dernière s'engage à organiser l'accueil d'enfants de moins de 6 ans au domicile des accueillantes sans discrimination de sexe, d'origine socioculturelle ou philosophique à l'encontre des parents et accueillantes. Le service offre aussi la possibilité d'un accueil adapté pour des enfants ayant des besoins spécifiques (monitoring, handicap...) en mettant en place un accompagnement adapté tant pour l'accueillante que pour l'enfant et sa famille. Basé sur un projet éducatif, en conformité avec le «Code de qualité» de l'ONE, le service proposé par la GDPT favorise le développement, le bien-être et l'autonomie des enfants. Il est ouvert à toutes et tous sans discrimination. Le service veille à l'égalité des chances. Il offre à l'accueillante un encadrement et un processus de formation lui permettant d'acquérir des connaissances sur l'enfant, son développement et sa dynamique relationnelle et d'offrir un accueil de qualité personnalisé.

Faits marquants

- Le service a obtenu une augmentation de capacité au mois de juillet et, pour l'année 2010, 231 personnes accueillantes de l'ASBL ont accueilli 2.287 enfants.
- 30 % des enfants accueillis sont affiliés à la Mutualité chrétienne.
- La GDPT a engagé 6 duos d'accueillantes supplémentaires portant à 8 le nombre de communes desservies par ces «duos» (Burdinne, Crisnée, Liège, Marneffe, Ocquier, Oupeye, Verlaine et Visé).
- Le service a assumé la continuité de l'évaluation du milieu d'accueil pour la mise en conformité des habitations avec les normes imposées par l'ONE. De nombreux achats ont été effectués par l'ASBL pour soutenir les personnes accueillantes.
- Formation continuée des personnes accueillantes :
  - séances de formation assurées par le CHR pour la prévention de la mort subite du nourrisson et de la réanimation pédiatrique.
  - conférence sur les émotions au cœur du professionnalisme par Madame MEYFROET (psychologue).
  - ateliers au choix sur le bien-être (atelier dos, Estime de soi, atelier du rire, atelier relaxation, Feng Shui...).
- Poursuite de la réalisation des objectifs fixés dans le plan qualité 2009-2012 :
  - améliorer la qualité et la sécurité des conditions d'accueil de l'enfant par le suivi de l'infrastructure.
  - rendre les parents partenaires d'un aspect important du projet éducatif lié à la liberté de mouvement qui permet à l'enfant d'être autonome et acteur de son développement.
  - améliorer l'accompagnement des personnes accueillantes en cas de situation de crise.
  - améliorer la qualité et la sécurité des conditions d'accueil de l'enfant.

Les Groupements Professionnels Féminins - Vie Féminine

Missions

Un accord de collaboration unit la Mutualité à l'asbl Les Groupements Professionnels Féminins. Dans le cadre de sa mission légale de promotion du bien être physique, psychique et social, la Mutualité entend participer à la mise sur pied et au fonctionnement de services collectifs et familiaux coordonnés en vue d'améliorer la santé de la population et notamment celles des femmes, par des activités en matière de promotion de la santé. L'asbl Les Groupes Professionnels Féminins (situés rue de l'Etuve 10 à Liège) développe des équipements médicosociaux de soins maternels et infantiles et organise des activités spécifiques, notamment d'éducation à la santé, pour les femmes

vie féminine

des milieux populaires et leurs personnes à charge. L'asbl promeut l'autonomie des femmes, leur accès aux différentes sphères de la société pour leur permettre d'agir sur leur environnement.

Faits marquants

• Préparation et tenue d'un congrès le 29 mai 2010. Plus de 300 déléguées de Vie Féminine ont participé à ce congrès pour définir les conditions d'une société égalitaire, solidaire et juste. Douze conditions ont été votées et elles vont guider le travail du mouvement au cours des années à venir.
• Travail des aînées sur les précarités qui aujourd'hui les fragilisent et organisation d'une journée régionale intitulée « Avancer en âge avec nos forces et nos faiblesses ».
• Intensification du travail de soutien à la parentalité dans les consultations de nourrissons de Seraing et dans le quartier Nord à Liège.
• Groupe pratiquant le Wendo : groupe qui permet aux femmes de s'outiller par rapport aux situations de violence.
• Plan de restructuration. A Liège, le personnel a été réduit de deux temps plein et un quart. A Waremme, le volume de travail et l'étendue de la région ont été réduits. Les antennes d'Ourthe et Amblève ont été rapatriées vers la région de Liège-Seraing-Verviers.

Perspectives

• Au cours de la préparation du congrès, les femmes ont mis l'accent sur deux enjeux : le rapport entre le temps pour soi et les soins aux autres et le rapport au monde médical et à la surmédicalisation. Ces enjeux feront l'objet d'un travail d'approfondissement dans les trois années à venir.
• Poursuite du travail des aînées avec une volonté d'interpeller les politiques et les institutions.

Centre de Planning et de Consultation Familiale et Conjugale de L'Oasis Familiale asbl

Missions

Un accord de collaboration est conclu entre la Mutualité chrétienne de Liège et l'Oasis Familiale asbl. La Mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement de l'OF en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses affiliés, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives et sexuelles ou d'éducation. Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses affiliés aux consultations et activités proposées par l'OF, mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.

L'Oasis Familiale veut mettre en place une série de services aux familles en se basant sur l'idéal de l'Evangile en vue de promouvoir les valeurs chrétiennes fondamentales comme la dignité de la personne humaine, sa liberté, l'amour de l'autre dans le respect et la tolérance.

L'association a notamment pour tâche :
• la sensibilisation aux carences spécifiques de la région dans le domaine familial, social, éducatif et culturel, la recherche et mise en œuvre des moyens propres à y remédier,
• la recherche des moyens pour favoriser la promotion de la famille et du progrès social par l'organisation, la diffusion et le soutien de conférences, de rencontres, de cercles d'études, de séminaires organisés à cette fin,
• l'apport aux jeunes et aux adultes, aux couples en difficulté, par une aide morale, psychologique, médicale, sociale ou juridique de nature à les informer et faire face dans les meilleures conditions aux difficultés qu'ils rencontrent, quelles que soient leurs opinions religieuses, politiques ou philosophiques,
• la recherche d'une meilleure qualité de vie par la création ou le soutien de services d'aide aux familles, aux malades, aux handicapés, aux nécessiteux,
• l'organisation d'activités récréatives, sportives, culturelles, éducatives ou sociales ainsi que des festivités destinées aux différents âges de la population.

Son objet social est la création d'une haltegarderie, d'une école de devoirs y compris animations de vacances et rattrapage scolaire, d'un centre de planning et de consultation conjugale et familiale et toute autre activité poursuivant le même but.

Faits marquants

• 3.245 consultations ont été assurées : 1.129 à l'antenne de Waremme et 2.116 à l'antenne de Hannut.
• 270 séances d'animation ont été réalisées dans l'enseignement préscolaire, primaire et secondaire de la région de Hannut et de Waremme pour un total de 2.269 élèves. La priorité est donnée aux écoles secondaires et les animations sont effectuées à la demande d'enseignants, de directions d'écoles ou de centres PMS. Les thèmes abordés (éducation affective, relationnelle et sexuelle) sont adaptés en fonction de chaque âge : les différences filles/garçons, la grossesse, la puberté, les relations filles/garçons, la sexualité, les relations avec les parents, la contraception... Cette année, un groupe d'adultes fréquentant un service de réinsertion professionnelle a également participé à une animation au centre.

• Deux animateurs du centre participent à des activités de sensibilisation (48 heures au total), principalement, lors des festivals de musique. Dans le cadre du projet «Sex and Co» et en collaboration avec d'autres centres de planning, le centre tient un stand de sensibilisation et distribue des brochures informatives sur les IST, des préservatifs...

• Participation du centre à des activités telles que : la Journée mondiale du SIDA, le comité de pilotage des plans de cohésion sociale dans les communes de Hannut, Waremme, Orp-Jauche, Lincent, aux réunions de coordination avec les associations travaillant avec les jeunes et leurs familles, la semaine porte ouverte des planning familiaux et représentation du centre à la Commission Jeunesse à Hannut et au groupe «prévention jeunesses» à Waremme

• Les collaborations tiennent une place importante dans le travail social et thérapeutique. Dans l'intérêt des bénéficiaires, il est essentiel de connaître et d'utiliser les possibilités d'aide offertes par le réseau psycho-médico-social. C'est la raison pour laquelle de nombreux partenariats ont été établis avec :

- d'autres centres de planning familial,
- le centre local de la promotion de la santé (CLPS),
- le collectif logement, des centres PMS,
- les centres de santé mentale,
- le centre de jeune-Cool zone,
- le service d'assistance policière aux victimes,
- le service d'aide à la jeunesse,
- des foyers d'accueils pour enfants ou centre d'accueil pour handicapés,
- l'ONE,
- les CPAS,
- les médecins traitants,
- les Médecins-Conseils des mutualités,
- l'Espace Parentalité,
- le service d'accrochage scolaire (SAS),
- les services d'aide en milieu ouvert (AMO),
- le CRIPEL (service de traduction et d'interprétariat social),
- Espace bien-être.

• Lors des réunions pour les membres de l'équipe salariée qui réalise des animations, un système de feedback a été mis en place afin d'améliorer la qualité du travail effectué auprès des élèves.

• Les séances de supervision débutées en 2005 se sont clôturées cette année. Ces séances étaient encadrées par un professionnel formé en psychanalyse et en systémique. Cette supervision a permis de débattre de questions institutionnelles qui déboucheront sur l'élaboration d'un mode de fonctionnement et d'une charte des travailleurs du centre.

Perspectives

• Maintenir le niveau d'activité.

• Valoriser la consultation médicale : publicité, contact avec de nouveaux partenaires...

• Développer le secteur social du centre et l'antenne de Waremme.

• Maintenir les activités faites en collaboration avec d'autres comme la semaine des plannings, les journée de prévention du SIDA...

• Elaborer une charte définissant les valeurs et les objectifs du centre et un nouveau mode de fonctionnement.

• Remplacer la psychologue «enfants» trois mois après son départ en crédit temps.

• Travailler le lien entre l'équipe et l'ensemble de l'asbl en préconisant un dialogue positif avec le CA.

Le «37»

Missions

Un accord de collaboration unit la Mutualité chrétienne au centre de planning familial Le «37». La Mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement du centre Le «37» en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses membres, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives ou sexuelles.

Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses membres aux consultations prestées par Le «37» mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.

Conformément au décret du 18 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultation familiale et conjugale, Le «37» s'engage à :

• organiser des consultations psychologiques, sociales, médicales et juridiques,

• préparer les jeunes à la vie affective et sexuelle,

• informer les personnes et groupes sur tout ce qui concerne la contraception, la grossesse désirée ou non, l'interruption volontaire de grossesse, les maladies sexuellement transmissibles et tout aspect de la vie sexuelle et affective,

• aider les personnes dans les problèmes d'infertilité, de contraception et dans tout autre aspect de leur vie sexuelle et affective,

• aider les femmes enceintes en difficultés,

• porter à la connaissance du public les notions du droit familial,

• assurer l'éducation et l'information des adultes et des jeunes dans le domaine de la vie relationnelle, affective et de la parenté responsable.

Faits marquants

• Plus de mille nouvelles personnes ont été reçues dans le cadre de la permanence d'accueil pour un total de presque 3.000 entretiens.

• 2.257 consultations ont été assurées par des psychologues, juriste, médiateur familial, médecins généralistes, sexologue et assistants sociaux. Pour les consultations gynécologiques, le centre applique le tiers-payant. Dans le cadre de l'assurance complémentaire, l'intervention financière de la Mutua-

lité est de 6 €, soit le tiers du montant réclamé pour les consultations psychologiques, sexologiques, juridiques ou de médiation familiale.

• 142 animations ont été réalisées pour un total de 326 heures. Le centre collabore avec les écoles secondaires mais aussi dans l'enseignement supérieur auprès des futurs professionnels (HELMo), dans les cours de promotion sociale et au niveau extrascolaire avec des organismes d'insertion socioprofessionnelle (Vie féminine, Jeune Emploi Formation, Service social des Etrangers…). Les thèmes abordés tels que les amours et la sexualité, et les techniques d'animation sont adaptés à chaque tranche d'âge.

• Modules d'animation pour les adultes et jeunes adultes sur l'estime de soi. La Mutualité intervient à raison de 30 €, dans le cadre de l'Assurance complémentaire, sur le montant de l'atelier, soit un quart du prix.

• Les projets particuliers tels que :
  • promotion de la journée mondiale de lutte contre les mutilations génitales féminines
  • animations au festival ImagéSanté
  • participation à l'opération «Carrefours de générations» en collaboration avec le service intergénérationnel de la Ville de Liège
  • intervention sur les violences conjugales lors du colloque des 40 ans de Télé Accueil
  • animations de jeunes autour de la journée mondiale du SIDA en collaboration avec l'asbl SIDASOL et les autres plannings familiaux

• En collaboration avec l'UCP, Infor Santé et le service Pension de la Mutualité, le centre participe à l'élaboration d'un kit pour les futurs pensionnés.

Perspectives

• Poursuite de la réalisation du kit pour les futurs pensionnés.

Le CHC

Les réalisations du CHC se mesurent à l'aune du plan stratégique Azimut et l'année 2010 aura été particulièrement riche pour ce qui concerne l'offre de soins :

• fin de la première phase de la nouvelle aile à la clinique Sainte-Elisabeth (Heusy), où le niveau 0 a accueilli l'hôpital de jour, la salle de prélèvement du laboratoire, la pré-hospitalisation, la clinique de la douleur et l'ouverture d'une unité de gériatrie dans l'ancien bâtiment ;

• développement de la gériatrie avec l'arrivée de nouveaux prestataires à la clinique Saint-Joseph, à la clinique Notre-Dame de Hermalle et à la clinique Notre-Dame de Waremme où deux nouvelles places en hôpital de jour gériatrique ont été ouvertes ;

• développement de la clinique du dos et de la revalidation oncologique (clinique Notre-Dame de Hermalle) ;

• inauguration de l'unité de revalidation ouverte à Waremme et développement de la revalidation pédiatrique à la clinique de l'Espérance à Montegnée ;

• fin des travaux d'aménagement de l'aile de psychiatrie et des locaux de PMA à la clinique Saint-Vincent de Rocourt ;

• accord conclu entre le CHC et la maison de repos Saint-Charles de Landenne-sur-Meuse, qui a intégré le groupe augmentant ainsi le nombre de lits MR/MRS de 110 unités.

La maison de Julien, inaugurée en octobre, s'inscrit dans la démarche liée à l'orientation patient. Initiative unique en Province de Liège, il s'agit d'une maison entièrement équipée à destination des parents d'enfants hospitalisés pour une longue durée et résidant loin de la clinique de l'Espérance.

D'autres services «autour du patient» sont également à mettre en exergue :

• la reconnaissance du centre multidisciplinaire de la douleur chronique (Espérance) par le SPF Santé publique, avec à la clef un meilleur financement ;

• la prise en charge de la dénutrition (avérée ou latente, essentiellement chez le patient âgé) à Saint-Joseph, en parallèle avec une consultation de support nutritionnel et une rééducation de la déglutition ;

• le travail du service SOS Famille (Espérance) a été souligné par la visite de la Princesse Mathilde ;

• un groupe de travail transversal a initié une campagne de prévention des chutes (circonstances, causes, gravité, conséquences…).

Pour tendre vers l'excellence clinique, de nouveaux équipements médicaux ont été installés dans les cliniques :

• deux RMN à Saint-Joseph et à Sainte-Elisabeth,

• un bloc d'imagerie interventionnelle à Saint-Joseph.

D'autres décisions ont amélioré le fonctionnement des blocs opératoires :

• les premiers «custom packs» (trousses d'interventions) se sont généralisés sur les six blocs opératoires du CHC ;

• la direction des quartiers opératoires de Saint-Joseph et de l'Espérance s'est étendue à Waremme ;

• le CHC a décidé de ne plus utiliser de latex (potentiellement allergène) à partir du 1er janvier 2011 ni dans les blocs opératoires, ni dans aucun autre environnement de soins. Ce choix, qui positionne le CHC parmi les premiers hôpitaux sans latex en Europe et engendre un surcoût important (200.000 €/an), est considéré comme un investissement dans la sécurité du patient et du personnel.

Certifié ISO 9001-2008 l'année précédente, le service de PMA (Rocourt) s'est vu confirmer sa certification et son agrément lui permettant la poursuite de ses activités.

Sur le plan de l'optimalisation des opérations, le CHC s'est engagé dans plusieurs démarches, dont :

• la cuisine centrale dessert progressivement l'ensemble des maisons de repos depuis le premier semestre (près de 450.000 € ont été investis dans des travaux d'infrastructure et dans du matériel). Dans le même domaine, l'organisation du pôle hôtelier a été modifiée et placée sous la tutelle d'un seul et même manager ;

• la mise en place d'un serveur de résultats au laboratoire de biologie clinique du CHVE permet d'envoyer aux médecins externes les résultats d'analyse de leurs patients via le réseau informatique ou via SMS ;

• le renforcement de la cellule de contrôle de gestion ;

• l'affiliation à une centrale de marchés inter-hospitaliers permettant de mieux négocier certains contrats de biens, de fournitures et de services.

Du côté du rôle et de la contribution des sites, le point fort en 2010 aura été le dossier du nouvel hôpital liégeois :

• en février, le conseil d'administration a choisi les auteurs du projet ;

• en juin, l'esquisse de l'hôpital a été présentée au personnel, aux riverains et à la presse. Cette présentation publique a aussi marqué le lancement de l'étude d'incidences sur l'environnement, première étape de l'élaboration du rapport urbanistique et environnemental, avant la demande de permis unique ;

• en fin d'année, les architectes ont réalisé les plans des services et les ont analysés avec différents groupes de travail.

La clinique Sainte-Elisabeth s'est vue confirmée dans son rôle de challenger dans l'Est de la province. La nouvelle aile représente un investissement de 47 millions d'euros. En plus de la finalisation de la phase 1 (voir supra), 2010 a vu la confirmation de la phase 2, soit l'exhaussement des niveaux +1 à +3 et le parachèvement des niveaux -1 et -2. Même confirmation pour la phase 3, soit le reconditionnement complet de l'ancien bâtiment.

L'Espérance a aussi été renforcée dans son pôle d'urgences, avec l'aménagement d'un «point de posé» pour le transport médical héliporté.

Enfin, afin de renforcer l'organisation et la culture de groupe, plusieurs initiatives à relever :
• en matière de ressources humaines :
  • le projet Optimor, qui vise à décrire et classifier les fonctions de cadres (référentiel commun),
  • l'adaptation du règlement de travail à la prise en compte des assuétudes sur le lieu de travail,
  • la désignation du directeur du département infirmier pour l'ensemble des 6 cliniques,
  • des formations, notamment à l'accueil et à la gestion de la violence.
• en matière d'image institutionnelle :
  • le site internet, qui compte plus de 10.000 pages, a été relooké,
  • plusieurs manifestations scientifiques ont été organisées (sport et pubalgie, poumon du nouveau-né, hospitalisation et pauvreté, journée médicale...).

Planning Familial Ourthe-Amblève

Missions

Un accord de collaboration a été établi entre la Mutualité chrétienne de Liège et le centre de Planning Familial Ourthe-Amblève, à Aywaille.

La Mutualité entend collaborer au fonctionnement et au développement du Planning Ourthe-Amblève en vue d'améliorer le bien-être physique, psychique et social de ses membres, particulièrement les jeunes et les jeunes familles qui sont en difficultés relationnelles, affectives ou sexuelles.

Elle entend aussi faciliter l'accès financier de ses membres aux consultations prestées par le Planning Ourthe-Amblève mais aussi aider celui-ci à développer ses activités, notamment son action en matière de promotion de la santé.

Conformément au décret du 18 juillet 1997 relatif aux centres de planning et de consultation familiale et conjugale, le Planning Ourthe-Amblève s'engage à :
• organiser des consultations psychologiques, sociales, médicales et juridiques et de médiation familiale,
• préparer les jeunes à la vie affective et sexuelle,
• informer les personnes et groupes sur tout ce qui concerne la contraception, la grossesse désirée ou non, l'interruption volontaire de grossesse, les maladies sexuellement transmissibles et tout aspect de la vie sexuelle et affective,
• aider les personnes dans les problèmes d'infertilité, de contraception et dans tout autre aspect de leur vie sexuelle et affective,
• aider les femmes enceintes en difficulté,
• porter à la connaissance du public les notions du droit familial,
• assurer l'éducation et l'information des adultes et des jeunes dans le domaine de la vie relationnelle, affective et de la parenté responsable.

Faits marquants

• Près de 2.200 consultations ont été assurées. Environ 40 % des patients sont membres de la Mutualité chrétienne. La Mutualité chrétienne intervient financièrement, dans le cadre de son assurance complémentaire, à raison de 6 € dans le coût des consultations psychologiques, juridiques et de médiation familiale.
• Collaboration entre le service Social de la Mutualité et le centre :
en cas de nécessité, l'assistante sociale du centre prend contact avec le service Social de la Mutualité ; l'assistante sociale d'Aywaille pour la Mutualité chrétienne participe aux réunions du Réseau Ourthe-Amblève. Un réel travail d'échanges et de partenariat se réalise dans ce cadre, ainsi qu'une formation continuée sur le thème de la précarité et de l'accès aux soins.
• Organisation, en partenariat avec les cinq PCS (Plan de Cohésion Sociale) d'Ourthe-Amblève-Condroz, d'une journée de réflexion intitulée «La santé dans tous ses états». A cette occasion, Jean Hermesse a présenté un exposé sur la question de «La croissance économique peut-elle nuire à la santé ?».

Promotion des aînés

Missions principales

La Mutualité entend, dans son souci pour les personnes devenant très dépendantes, notamment en raison de leur âge, trouver des formules adaptées d'hébergement ou de séjour et qui évitent ou écourtent l'hospitalisation de ces personnes incapables d'être maintenues à domicile malgré l'aide et les soins apportés. Un accord de collaboration unit la Mutualité chrétienne de Liège à l'ASBL Promotion des Aînés.

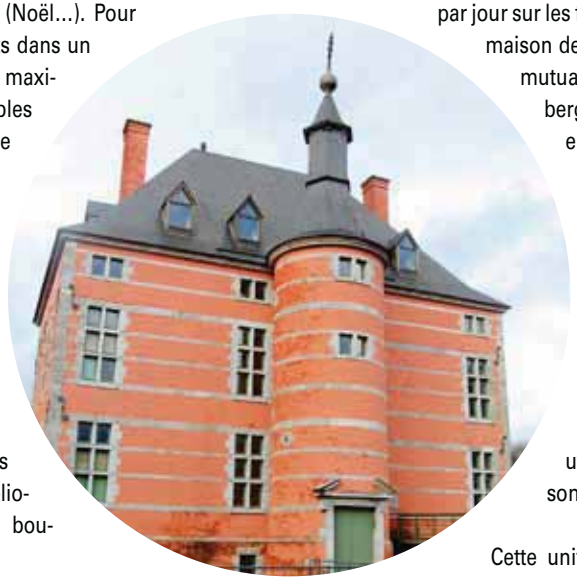
Faits marquants

La Clairière de Fayenbois est située sur le territoire de l'ancienne commune de Jupille, sur les hauteurs de Liège, dans un parc classé de 3,4 ha. L'ASBL Promotion des Aînés gère, sur le site, une institution de 83 lits, soit 35 lits de repos (MR) et 48 lits de repos et de soins (MRS) et un centre d'accueil de jour de 8 places.

Personnel

Directeur : Alain DESCY
Nombre de personnes employées dans le service : 58

La Clairière de Fayenbois est orientée, depuis son ouverture, vers les personnes âgées dépendantes, avec une spécificité pour les personnes fortement handicapées. La Direction et le personnel de l'institution recherchent en permanence le bien-être des résidents par la qualité des soins, mais aussi en leur offrant chaque après-midi des animations qui recueillent un succès indéniable (lecture de textes français et wallons, jeux de société, gymnastique adaptée, musique, chorale, projection de films d'époque...). Les résidents sont également associés à différents événements tels que repas de famille excursions, journée Halloween, anniversaires... et aux fêtes diverses (Noël...). Pour maintenir les résidents dans un cadre d'autonomie maximum, les responsables veulent accroître le programme et la participation des résidents aux activités. Une équipe de bénévoles renforce l'encadrement, par exemple, en aidant aux déplacements des résidents ou en assurant des tâches particulières : bibliothèque, vidéothèque, boutique...



Le château constitue l'aile de vie active de l'institution en abritant des salles de réunions et de détente, des bureaux, salons et salles à manger des résidents, foyer du personnel, restaurant pour réception éventuelle des familles, locaux de kinésithérapie et d'ergothérapie, chapelle, espace polyvalent pour les activités et animations diverses. Les chambres (63 individuelles, 10 à deux lits et 1 d'isolement) sont réparties sur deux niveaux dans la résidence. Toutes disposent du téléphone, d'un raccordement TV, d'un cabinet de toilette avec évier, WC et douche ; le résident peut, s'il le désire, installer un petit meuble personnel (commode, table TV).

Les prix de la journée d'entretien sont fixés à :
- 43,60 € par jour en chambre double,
- 47,01 € par jour en chambre individuelle.

La Clairière accorde une réduction de 2,50 € par jour sur les frais de séjour dans la maison de repos aux membres mutualistes chrétiens hébergés (15.080 journées en 2010). Ceux-ci représentent 52 % de l'ensemble des résidents. Le rez-de-chaussée de l'aile droite est réservé au «Cantou» (Centre d'animations naturelles tirées d'occupations utiles), pour les personnes désorientées.

Cette unité a été réorganisée en 2009 et l'encadrement a été renforcé. Le bâtiment neuf abrite aussi le cabinet médical, les locaux du personnel soignant, ceux réservés à la pédicurie et à la coiffure, des salles de bains et tous les locaux des services généraux.

L'ASBL dispose ainsi d'une institution répondant à trois critères fondamentaux :
- la qualité de l'hébergement : un accueil personnalisé à l'entrée, une hôtellerie sans reproche, des locaux spacieux, confortables et bien aménagés,
- la qualité des soins : qu'ils soient infirmiers ou paramédicaux ou inclus dans des activités en vue du maintien d'une autonomie physique et mentale,
- la poursuite d'une vie sociale par des contacts intérieurs ou extérieurs librement consentis, l'organisation d'animations dans une convivialité de bon aloi.

C'est au respect de ces critères que s'emploient les responsables de l'institution, aidés par le Conseil des résidents, qui formule des propositions visant à maintenir la qualité du séjour.

Saparlipapote

Missions

Un accord de collaboration unit l'ASBL Saparlipapote à la Mutualité chrétienne de Liège. L'association propose des activités d'expression verbale, non verbale et créatives à des publics d'enfants de 0 à 6 ans en milieux scolaire et extra-scolaire. Ces activités sont réalisées dans un cadre intergénérationnel. L'asbl a pour but de favoriser la communication chez les jeunes enfants dans un souci de bien-être physique et mental, d'intégration socioculturelle et d'égalité des chances. Les principales activités proposées par l'association consistent en animations, formations, rencontres, informations, diffusions, recherches, publications et peuvent à cette occasion s'ouvrir à tout public, principalement aux parents et aux professionnels de la petite enfance.

Faits marquants

- 19 écoles de la région liégeoise et hutoise bénéficient de l'action de Saparlipapote soit 36 classes et plus ou moins 800 enfants.
- En 2010, un maximum de classes d'accueil de ces écoles ont été intégrées au projet.
- Une équipe de 33 volontaires encadrés par 6 responsables assure les animations et en octobre, 11 nouveaux volontaires ont commencé leur formation pour venir renforcer l'équipe.
- Participation à «Retrouvailles» et «Ribambelle» en partenariat avec la Mutualité Chrétienne de Liège.
- Mise sur pied d'une séance d'information sur les comptines en partenariat avec l'asbl «De cœur à oreille».
- Réalisation de nouveaux outils de communications : marque-page, grande bâche aux couleurs de l'association et affichettes A3 pour les écoles.

Perspectives

- Ouverture de l'action de saparlipapote à un public défavorisé de tout-petits (0-3 ans) accompagnés de leurs parents.

Solival Wallonie-Bruxelles

Missions

Un accord de collaboration est conclu entre la MC de Liège et Solival Wallonie-Bruxelles ASBL. La MC Liège souhaite aider ses membres et leurs personnes à charge rencontrant une situation de

handicap ou en perte d'autonomie :

- à conserver leur autonomie, à l'acquérir ou à la recouvrir en leur fournissant l'information, l'aide et le soutien nécessaires pour répondre à l'ensemble de leurs besoins en aides techniques dans tous les actes et démarches de la vie quotidienne,
- à favoriser l'information et le conseil pour une meilleure utilisation de toute aide technique,
- au maintien dans le lieu de vie par la réalisation de dossiers en aménagement du domicile à destination des organismes publics ou privés assurant un financement global ou partiel de l'aménagement.

L'asbl s'engage :

- à créer une antenne régionale permettant de développer des actions spécifiques à cette antenne,
- à fournir aux membres de la MC Liège et en particulier aux personnes âgées, handicapées, malades et invalides toutes les informations et les aides de nature à favoriser l'autonomie, l'indépendance et le maintien à domicile de la personne par l'intermédiaire des aides techniques et des conseils d'aménagement du domicile,
- s'abstenir de toute commercialisation et de garantir son indépendance face au secteur commercial.

Faits marquants

- 120 dossiers ont été introduits, parmi lesquels 83 visites à domicile ont été effectuées et/ou 29 rendez-vous ont été fixés à la salle d'essai et d'apprentissage de Mont-Godinne.
- un peu plus de 60 % de ces dossiers concernent des mutualistes chrétiens.
- 76 personnes ont été renseignées par téléphone ou lors de permanences à la salle.
- 1972 brochures ont été distribuées.
- des formations ont été organisées à destination de 101 futurs professionnels : découverte des aides techniques mais également, plus spécifiquement information sur les risques de chute et les escarres.
- la création d'une check-list de questions à proposer aux intervenants à domicile (ASD, service location de matériel, assistant social…) pour mettre en avant les nombreux obstacles rencontrés par la personne dans son lieu de vie et l'aiguiller au mieux vers une personne ressource
- la collaboration au projet «protocole 3» d'ASD, visant à retarder l'institutionnalisation des patients.

Solival ASBL Wallonie Bruxelles

Perspectives

En 2011 dans le cadre de l'appel à projet de la Région Wallonne «Bien vivre chez soi», l'ASBL Solival Wallonie-Bruxelles dispose d'un financement pour élargir ses effectifs. Les objectifs généraux de cette convention sont le conseil, l'information et le suivi individualisé apportés par l'ergothérapeute aux personnes âgées de plus de 65 ans.

Aménagement
de la salle de bains
lorsqu'on se déplace en chaise roulante
Quand votre domicile devient un handicap…
Besoin d'un conseil ?
Service GRATUIT et ouvert à tous
Solival